

Riesgos Psicosociales y reducción de costes en prevención laboral

AUTOR: Blasco Gracia, Iván Jorge

DIRECTOR: Sanagustín Fons, María Victoria

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES**

FECHA: 17 de Septiembre de 2018

ÍNDICE

Resumen	Página 4
Introducción	Página 5
Hipótesis	Página 14
Estudio	
Sector III Zaragoza	Página 15
Factor psicosocial y FPSICO 4.0	Página 16
Propiedades psicométricas	Página 19
Factores evaluados	Página 26
Datos sociodemográficos de la muestra	Página 31
Procedimiento	Página 33
Resultados FPSICO 4.0 agrupado	Página 34
Resultados FPSICO 4.0 comparativo	Página 40
Discusión	Página 48
Conclusiones y perspectivas de futuro	Página 50
Bibliografía	Página 52
ANEXO I	Página 55

RESUMEN

Desde la perspectiva de una organización, encontramos que existen diferencias acerca de la valoración de los riesgos laborales debido a su naturaleza. Rara vez suele darse el mismo peso a los riesgos psicosociales u ergonómicos desde la dirección que a los riesgos de higiene o seguridad. Una de las causas de dicha situación, podría ser el hecho de que sus consecuencias no son tan inmediatas y visibles como es el caso de los otros riesgos.

Para tratar de solventar este problema, hemos decidido analizar cómo se reducirían los costes en prevención de riesgos laborales en una entidad de la salud, en caso de brindar un mayor apoyo psicológico a los trabajadores, ya que aportaría también otros beneficios a la misma, entre los que cabe destacar, incrementar el ambiente de trabajo saludable, la eudaimonia o bienestar general en el puesto de trabajo y el *engagement* (compromiso psicológico y moral hacia el trabajo y la propia empresa) entre los trabajadores. Esto aportaría a largo plazo una calidad de vida en la organización cuyas consecuencias, estudiadas por varios autores, demuestran que no sólo reduciría los costes si no que incrementaría las ganancias de la entidad en todos sus niveles, incorporando en la misma espirales crecientes de beneficios.

Palabras clave: Riesgos laborales, Riesgos psicosociales, Prevención de riesgos laborales, Costes en prevención de riesgos laborales, Apoyo psicológico, Ambiente de trabajo saludable, Engagement, Espiral creciente de beneficios.

ABSTRACT

Under the perspective of an organization, there are too many differences about the valuation of occupational hazard due to its nature. Barely times we attribute the same importance to psychosocial or ergonomic hazards than to security and hygienic hazards. One of the causes of this situation, could be the fact that its consequences are not as immediately and easy to recognize as the consequences of the others kind of occupational hazards.

To try to solve this problem, we have decided to check how would be reduced the prevention occupational hazards costs in an organization, in case we bring higher psychological services for workers, because it would contribute to others benefices for the organization, like improve the good work environment, the eudaimonia or wellness at work places and the workers engagement (psychological and moral commitment for work and the organization). This would bring by long-term a wellness at work places and in organizations that would reduce occupational hazard costs and would improve all the benefices due to the positive effects incorporated, this would mean several spirals of profits.

Key-words: Occupational hazard, Psychosocial hazard, Prevention of occupational hazards, Occupational hazard costs, Psychological services, Good work environment, Engagement, Spiral of profits.

1. INTRODUCCIÓN

Aventuramos la idea de cómo la mejora de la gestión psicológica de los riesgos laborales y el mantenimiento de la salud psicológica de los trabajadores puede reducir los costes en prevención de riesgos laborales principalmente, debido a las mejoras que conlleva a nivel de clima organizacional y las espirales de beneficios que supondría.

Para explicar esto con detenimiento deberemos explicar diversos conceptos que permitirán la comprensión más certera y clara de esta hipótesis.

En primer lugar se dará respuesta a la definición de organización, en base a sus características más notorias, podemos diferenciar, según Porter, Lawler y Hackman (1975), estar formadas por individuos y grupos, perseguir fines y objetivos específicos, tener funciones diferenciadas, tener cierta permanencia temporal y estar dirigidas y coordinadas racionalmente. El fin principal de una organización, como si de un ser vivo se tratara, es su supervivencia y su permanencia en el tiempo. Autores como por ejemplo Pfeffer (1982), como contrapartida, sugieren que las organizaciones buscan el apoyo suficiente para seguir existiendo, ante este hecho, se complica el punto de vista psicológico de la organización. No existe una mentalidad colmena que optimice la empresa afortunadamente, pero el hecho de conformarse por distintas mentes con distintas jerarquías, hace que existan intereses enfrentados en gran parte de casos. Esto nos lleva a conflictos que si son solventados escuchando sólo el punto de vista de las jerarquías dominantes, llevarán a un mal ambiente de trabajo en el que será probable la pérdida de muchos activos de esferas más bajas de la organización, puesto que buscarán mejorar su situación en la medida de lo posible.

Statt (1985), enfatiza las características psicosociales fundamentales de las organizaciones, las ve como grupos con identidad social psicológicamente significativos para los individuos que pertenecen a ellos, lo cual puede apoyar el engagement de los trabajadores y facilitará la permanencia del capital humano en la organización, su lado negativo sería que los trabajadores se viesen ajenos a la misma. Están coordinadas, por lo que la conducta de los sujetos está ordenada y dirigida de manera concreta, el lado positivo es que se podrá orientar a las metas deseadas por la jerarquía de mando, el lado negativo, sería la posible despersonalización resultado de la falta de acciones volitivas, es importante compaginar con los trabajadores su aspecto personal y laboral. Finalmente, persiguen objetivos concretos, aunque su finalidad es sobrevivir, también están guiadas a otros objetivos, como pueda ser el orden social, proporcionar un servicio u ocupar una parte del mercado, entre otros.

A su vez, esto que acabamos de hablar, nos da pie a enunciar el siguiente término relacionado con las organizaciones, se trata del ambiente de trabajo. Según Peiró (1983), se trata de todo el conjunto de personas, grupos, organizaciones y elementos físicos o sociales con los que la organización intercambia inputs y outputs. Posteriormente, Katz y Kahn (1966), conceptualizan la organización como sistema abierto y en continua interacción.

En la actualidad, los ambientes de trabajo están fuertemente influenciados por la globalización, la cual se divide entre económica, se puede fabricar o comercializar en cualquier lugar, y política, existen acuerdos de libre comercio y circulación de capitales. Los efectos de la globalización también afectan a la prevención de riesgos laborales, ya que, existen organismos que regulan todas las materias de prevención en todo el globo, como por ejemplo GHS, cuya misión es procurar que coincidan todas las clasificaciones de riesgos químicos en todo el mundo, el motivo es simple, si para la fabricación de un producto es requerido un químico peligroso, ha de coincidir su clasificación si posteriormente el producto se comercializa en otro país, debido a que en el país productor puede no ser un químico peligroso o estar catalogado como menos nocivo de lo que debería frente al país receptor del producto finalizado, o viceversa.

Dentro de los ambientes de trabajo, Jackson y Schuler (1985) diferencian entre siete categorías, encontramos pues, el ambiente legal, social y político, las condiciones económicas, el sector ocupacional, la cultura y los sindicatos. Incluso existen autores como Huber (2006) que se han aventurado a teorizar acerca de cómo serán los ambientes de trabajo del futuro, caracterizándose por aumentos del conocimiento científico, variedad y eficacia de las tecnologías, complejidad debido a las nuevas tecnologías, así como de oportunidades dinamismo y competencias entre empresas.

Respecto a nuestra hipótesis nos resultan especialmente relevantes las teorías de Davis y Powel (1992) acerca de la relación entre ambiente y organización. Así pues, encontramos cuatro teorías relevantes para nosotros. En primer lugar encontramos la teoría de la dependencia de los recursos del ambiente, que se traduce en que la empresa busca la máxima autonomía posible de los recursos del ambiente como forma de protegerse, porque depende del mismo. Nos resulta llamativo porque esto puede llevar a crear nuevos canales de comunicación entre empresas, y esta acción siempre conlleva ciertos riesgos, pero es nuestra misión como técnicos superiores de prevención, ser capaz de anticiparse a ellos para poder actuar en consecuencia. En segundo lugar, encontramos la teoría de la contingencia, no existe una única forma de

entender una organización y sus relaciones, esto no es una excepción frente a los riesgos existentes en una empresa y es misión del técnico, velar por su atención integral a todos los riesgos presentes en la organización, librándose de sesgos aportando más atención a unos riesgos frente a otros. También cabe destacar la perspectiva económica, la cual, asume que la prioridad de una organización es reducir costes, esta idea está fuertemente arraigada, valga la redundancia, a nadie le gusta perder dinero, pero existe al mismo tiempo un sesgo con esta idea. Una inversión no es una pérdida, y en muchos casos, se debe batallar para que cale esta idea, los gastos de prevención no son más que inversiones a largo plazo, con los que se hará ver la empresa como un ejemplo de calidad y buen hacer además de evitar la siniestralidad que restaría muchas vías de crecimiento a la empresa. Toda empresa/organización debería enfatizar en los costes de prevención de riesgos laborales, a la larga supondrá grandes beneficios para el empresario, el consejo de administración o cúpula directiva y la organización en general. Finalmente, encontramos la perspectiva institucionalista, esta asume que las organizaciones están sumergidas en un marco cultural regido por normas y leyes. Cómo afecta esto a la prevención de riesgos laborales es simple, se debe atender la diferencia entre sociedades colectivistas e individualistas, es más probable que se adopten más medidas preventivas en países colectivistas, siempre y cuando lo permitan así los recursos, debido a la importancia y la interdependencia brindada a los compañeros y demás elementos atribuidos al capital humano. Por su parte, sociedades individualistas enfocarían más el desempeño autónomo y la progresión personal por lo que no valorarían tanto las relaciones en el puesto de trabajo y los riesgos serían valorados por parte de los trabajadores como inherentes al trabajo y contarían con menos recursos de apoyo para enfrentarlos.

Si queremos realizar un trabajo competente como técnicos superiores de prevención, deberemos atender a todos estos aspectos con el fin de adaptar nuestro trabajo a todas las demandas y situaciones encontradas en los centros de trabajo, sabiendo si debemos concienciar a los trabajadores y directiva de la organización o si por el contrario, podemos comenzar a evaluar y prevenir riesgos laborales.

Hemos hablado acerca de organizaciones y ambiente, el siguiente término será el clima laboral, el cual, constituye lo que los trabajadores y otros miembros de la empresa, ven y afirman acerca de prácticas, rutinas, políticas y recompensas. Cabe destacar, que cuenta con dimensión temporal, subjetiva y sujeta a manipulaciones de otros componentes de la organización, principalmente, jerarquías superiores, se trata de un concepto íntimamente ligado a la cultura organizacional, la cual, es más estable que el clima y es más resistente a la manipulación, así como estar más arraigada en la historia de la organización. Está más desarrollada, es más estable y es contraída colectivamente.

Están tan íntimamente ligadas e interrelacionadas que el clima supone “el qué” de la cultura., y esta a su vez es “el por qué” de la conducta organizacional. Atendiendo a esto comprobamos que se deben cuidar ambos términos, ya que de lo contrario podemos instaurar a largo plazo una cultura organizacional negativa, la cual, sería increíblemente complicada de modificar, dicha cultura en caso de ser positiva, puede lograr que los resultados del trabajo sean mucho más positivos y ejerzan una función protectora en el ambiente laboral, pero siendo negativa todos los resultados a los que nos llevaría serían dañinos para los trabajadores y nos impediría garantizar la salud mental de nuestros trabajadores, por ende, el objetivo que pretendemos cumplir acerca de la reducción del gasto en prevención de riesgos laborales no sería viable y dicho gasto se dispararía.

Como podemos observar existen gran variedad de términos y componentes en lo que respecta al estudio de las organizaciones. Deberemos valorar también la justicia organizacional, componente que hace referencia a la valoración sobre la empresa, sobre ellos mismos y sobre cómo se valoran todas las acciones que se toman en la empresa, lo que se traduce como el modo en que se valoran las acciones del trabajador y sobre si está adecuado al esfuerzo y compromiso invertido por el trabajador en la empresa.

Cabe destacar que existen diversos modos de justicia organizacional. En primer lugar, observamos la justicia distributiva, la cual se da cuando el reparto de algún bien es constante con el resto de los miembros, como la equidad, la igualdad o la necesidad. El siguiente tipo, la justicia procedimental, se da en la organización si el sujeto tiene la posibilidad de influir en la toma de decisiones y en el resultado final, actuando bajo los componentes de la consistencia, la ausencia de fallos lógicos y pudiéndose dar la corrección del juicio en caso de que resultase necesario. Tradicionalmente, se ha argumentado que para que pueda darse, deben darse dos criterios, por un lado encontramos el control de proceso, traducido como la libertad de emitir argumentos y juicios, y el control de la decisión, que supone, la posibilidad de influir en la decisión final. Dichas formas de control en la justicia procedimental, fueron propuestas por Thibaut y Walter (1975). Si dichas reglas son respetadas podríamos concluir las como justas. Si esto se produce, observaremos que cumple, la ausencia de sesgos, es decir, ausencia de favoritismos, la representatividad, en la que se menciona la necesidad de dar atención a todos los trabajadores, la exactitud de la información, en la que se asegura que exista información errónea, incompleta, insuficiente o inadecuada, y finalmente, encontramos la consistencia en la forma de escuchar a los participantes para evitar tratos de favor.

Ambas teorías conforme a la justicia son de gran utilidad observándose cómo la justicia distributiva es más significativa frente a valores personales del trabajador, y la justicia procedimental por su parte, da mayor peso a los componentes organizacionales, tales como el clima organizacional por ejemplo.

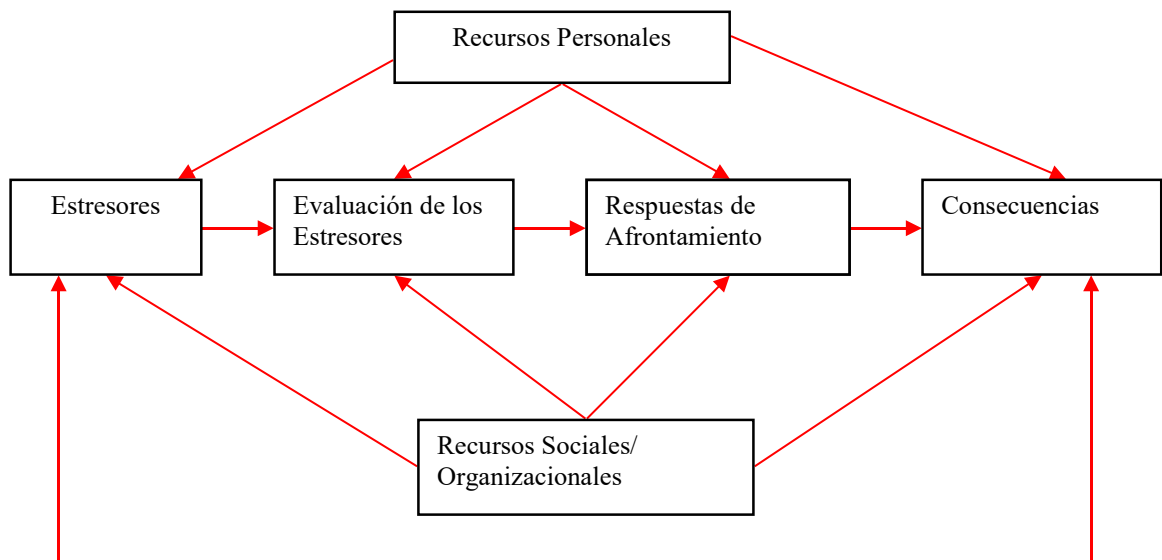
Sin embargo, no son los únicos tipos de justicia organizacional, encontramos también la justicia interactiva. La cual consiste en el juicio de justicia emitido por los trabajadores una vez se ha llevado a cabo un proceso de toma de decisiones. Surge debido a la falta de consenso respecto a una justicia dicotómica en el modelo organizacional, sin embargo, se teoriza y no existe acuerdo acerca de si se trata de una justicia diferenciada o forma parte de la justicia procedimental.

A modo de recopilación, hemos explicado brevemente en qué consisten ciertos componentes básicos de las organizaciones, partiendo desde la definición de organización, ambiente de trabajo, clima laboral, cultura de trabajo y justicia organizacional.

Ahora daremos paso a explicar estresores y trastornos psicosociales que podemos encontrarnos en los puestos de trabajo de toda organización, debidos a su incidencia y falta de control y prevención.

En primer lugar hablaremos del estrés. Una enfermedad cuya incidencia y frecuencia se ha disparado de un modo que puede ser considerada una epidemia laboral. Muchos de los factores causantes de esto son, la precariedad laboral, la sobrecarga de trabajo, la falta de control y la inseguridad laboral entre otros. El modelo que más reconocimiento ha logrado es el modelo interaccional del estrés, dicho modelo considera las interacciones entre los diferentes componentes del estrés como un sistema retroalimentado de entrada y salida. Se articula del siguiente modo:

Gráfico 1: Explicación de la Génesis y Consecuencias del Estrés.



Para poder comprender el modelo, debemos tener en cuenta ciertos aspectos: los recursos personales permiten mitigar el impacto de los estresores en nosotros mismos, también permiten la evaluación de los estresores de un modo menos amenazante, así como mejorar nuestras respuestas de afrontamiento y reducir las consecuencias del trastorno en nuestra vida cotidiana. Esto mismo ocurre con los recursos sociales u organizacionales con los que cuenta una persona. El resto de componentes siguen un proceso secuencial, la magnitud de los estresores afecta a su evaluación, la cual a su vez afecta a las respuestas de afrontamiento y finalmente a las consecuencias provocadas por los estresores. Finalmente la naturaleza de los estresores afecta directamente a las consecuencias del trastorno, y viceversa. Las consecuencias que encontramos afectan a cómo se valoran los distintos estresores.

Sin embargo, no es el único modelo que encontramos acerca del estrés laboral, según Hobfoll (1989), esto se explica siguiendo el modelo de conservación de recursos. Según esta teoría, el estrés surge como consecuencia de la pérdida de recursos. Dichos recursos adoptan formas muy diferentes, como objetos, características personales o condiciones que protegen la salud. De entre las propuestas por el autor, destacan sobre todo, la autoeficacia, la autoestima, el optimismo y el apoyo social.

Según el modelo existen tres situaciones diferenciadas en la génesis del estrés, cuando se percibe que se pueden perder recursos, cuando se pierden y cuando no se recuperan suficientes recursos para poder lograr un balance positivo. Según este modelo sólo se reduce el estrés si se restauran los recursos. Ante esto, es importante la evaluación subjetiva, sobre todo si la fuente de estrés es subjetiva, si las circunstancias objetivas no influyen de forma determinante, no hay una clara respuesta biológica o cultural o si las circunstancias no suponen una amenaza importante.

Las conclusiones de Hobfoll (1989) suponen que perder recursos es más determinante que ganarlos, puesto que genera estrés y resulta más llamativo para el sujeto. Los recursos se deben invertir para hacer frente a una situación amenazante, recuperarse de posibles pérdidas y obtener nuevos recursos. Desde esta teoría se plantea la teoría de espirales de ganancias y pérdidas, puesto que las personas al ganar o perder recursos son más sensibles a repetir ese ciclo, instaurándose a largo plazo una espiral positiva o negativa. En otro orden de explicaciones, encontramos ciertos autores que se basan en la interacción entre demandas y recursos:

El primero de ellos, Karasek (1979), resalta la importancia de dos variables, las demandas del trabajo y el control o capacidad para enfrentarse a estas demandas. Según cómo se articulen ambas características encontramos cuatro tipos de trabajo:

	Control Alto	Control Bajo
Demandas Altas	Activos	Alta Tensión
Demandas Bajas	Baja Tensión	Pasivos

En dicho modelo, la capacidad de adaptación y las medidas saludables del trabajador provienen de la capacidad de control que posee. Por su parte, las demandas ejercen un papel negativo para el trabajador. No obstante, existe mucha polémica con respecto a este modelo, ya que, existe una simplicidad demasiado grande en este modelo explicativo.

Un modelo completamente diferente de dar explicación a los procesos desarrollados en situaciones de estrés, es el modelo de falta de equilibrio entre esfuerzo y recompensa, desarrollado por Siegrist (1996). En el que se postulan los principios respecto a intercambio social y reciprocidad al ámbito del estrés laboral. En el momento en que esto no se cumple, surgen emociones negativas, estrés y deterioro de la salud. Podemos diferenciar entre tres refuerzos diferentes del puesto de trabajo, los cuales son, posibilidades de promoción, reconocimiento social y refuerzos económicos. Ante dichos refuerzos, existen complicaciones significativas, si no se adecua el equilibrio entre esfuerzo invertido y la recompensa recibida se da lugar a la aparición de distintas complicaciones sociales y personales, como por ejemplo, el burnout.

Siguiendo con los modelos explicativos de los riesgos psicosociales, encontramos el modelo de demandas-recursos planteado por Demerouti, Bakker y otros (2001). En el que las demandas incrementan los niveles de estrés y los recursos y su acumulación incrementan la motivación. Bajo esta perspectiva demandas y recursos pueden adoptar formas muy variadas, por ende, ambos conceptos dependen en gran medida del contexto. Por todo ello, es un modelo que explica muy bien las relaciones entre las características del trabajo y el bienestar.

La última teoría planteada acerca de la explicación del estrés es, la teoría de ajuste, inspiradas en Lewin (1935). Acerca de que la persona es resultado de la interacción entre la persona y el ambiente y su desajuste desencadena los procesos de estrés. Así pues, Muchinsky y Monahan (1987) proponen dos tipos de ajuste. El complementario en el que, las características personales, conocimientos y capacidades del empleado, responden a las demandas del puesto. Por otro lado, encontramos el ajuste suplementario, en el que metas, objetivos y valores personales concuerdan con los de la organización.

Así pues, se muestran relaciones entre la falta de ajuste y la satisfacción, el afecto negativo y síntomas físicos y psicológicos.

Ante toda esta información podemos comprender el funcionamiento respecto a la aparición y mantenimiento de ciertos trastornos cuyo origen se encuentra en la vida laboral. También muchas explican las causas y motivos por los que aparecen, pero no hemos profundizado lo suficiente, a continuación abordaremos el tema estresores y riesgos psicosociales, con el fin de poder dar una visión con mayor profundidad acerca de esta problemática.

Partiendo de la base de los estresores, encontrados en los puestos de trabajo dos tipos diferenciados, en primer lugar, encontramos los estresores físicos, entre los que se incluyen la temperatura, los riesgos higiénicos, incluso ciertos riesgos de seguridad.

Por otro lado, encontramos los riesgos psicológicos, mucho más determinantes en el ámbito de estrés laboral y todos los riesgos psicosociales. Estos riesgos a su vez cuentan con dos subgrupos.

En primer lugar estresores del contexto del puesto de trabajo, entre los que se encuentran cultura y clima organizacional, roles y responsabilidades en la organización, desarrollo de la carrera, nivel de decisión o

control, relaciones interpersonales en el puesto de trabajo y conflicto entre familia y trabajo entre otros. Estos estresores están más ligados al trabajador, su puesto de trabajo, la organización y sus compañeros y su vida personal. Los estresores que se refieren a la problemática de las acciones y actividades desempeñadas por el trabajador, hacen referencia a los estresores de la segunda categoría, estresores del contenido del trabajo. En concreto se centran en, entorno y material de trabajo, diseño de las tareas, sobrecarga de trabajo-ritmo de trabajo y programación del trabajo principalmente.

La combinación de uno o varios estresores pueden desatar en el trabajador consecuencias negativas de gran calibre pudiendo ocasionar trastornos laborales como es el caso del estrés laboral.

Además, no sólo existe el problema que conlleva que provoquen trastornos, si no, que además conlleva la problemática de estar sensibilizando al trabajador frente a otro tipo de riesgos psicosociales.

De dichos riesgos comenzaremos a hablar a continuación.

Puesto que se trata de un tema extenso de difícil delimitación, optaremos por agruparlos en 5 categorías que faciliten su exposición y explicación.

En primer lugar, hablaremos de demandas emocionales, violencia y acoso. Debemos remarcar que la disonancia emocional en el puesto de trabajo, junto con las demandas de autocontrol emocional resulta en antecedentes del burnout, la ansiedad y el absentismo laboral. La pérdida de motivación intrínseca en las relaciones laborales, siendo movida únicamente por la extrínseca, lleva a incrementar los estresores del puesto de trabajo, la violencia en el trabajo también es frecuente, así como, el acoso laboral que según datos de la UE afecta al 9% de la población, mientras que el acoso sexual afecta al 2% de la población. Respecto a esta agrupación de riesgos psicosociales debemos destacar que un ambiente de trabajo negativo facilita y predispone a que aparezcan actitudes y aptitudes hacia la agresividad y el acoso, los factores organizacionales ejercen una influencia mayor que los personales en este caso. Tal y como parece reflejar el efecto Lucifer de Philip Zimbardo (2007).

El siguiente grupo del cual nos ocuparemos será la inseguridad en el puesto de trabajo. Existen efectos directos e indirectos. Los directos, se relacionan negativamente con la satisfacción en la empresa y el compromiso con la organización y positivamente con el deterioro de la salud física y psicológica.

Con respecto a los efectos indirectos, incrementan estresores y la aceptación de peores condiciones de trabajo.

Cabe destacar un hecho respecto a la inseguridad del puesto, y es el efecto superviviente, cuando un trabajador ha permanecido en la empresa pero la plantilla se ha visto reducida, los procesos de compromiso, lealtad y satisfacción con la organización se ven drásticamente reducidos, al mismo tiempo surgen otros sentimientos negativos que pueden llevar incluso a abandonar la organización.

También conviene remarcar la teoría de la aportación de Hulin (1991), según la cual, los trabajadores reducen su implicación en el puesto de trabajo o aumentan su intención de abandonar la empresa en caso de percibir una inseguridad creciente en el puesto de trabajo.

Este factor de riesgo merma drásticamente la salud física y mental, y ejerce una mayor influencia en trabajadores de mayor edad debido a que su futuro laboral es más incierto.

Otro de los riesgos psicosociales más habituales, es la sobrecarga y la insatisfacción en el trabajo. Dicha sobrecarga puede darse de forma cuantitativa, por un exceso del número de tareas a realizar en un período determinado, o de forma cualitativa, en caso de existir incongruencias entre las habilidades del trabajador y las exigencias del puesto de trabajo.

Sería interesante mencionar la ley de Yerkes-Dodson (1908). Hace referencia a la relación curvilínea que se establece en el trabajo entre la cantidad de trabajo a realizar y la salud. Dicha relación sigue una distribución de “U” invertida, donde en el punto álgido se da un equilibrio entre las demandas del puesto y las habilidades del trabajador. Por debajo de este punto se da una situación de escasez de trabajo y por encima, una situación de sobrecarga laboral. Resulta llamativo, que la sobrecarga de trabajo, resulta especialmente dañina en función de si es voluntaria, impuesta o negociada, siendo especialmente perjudicial en caso de ser impuesta.

Entre los grandes riesgos psicosociales restantes, encontramos el aumento de la edad de jubilación, observándose a este respecto factores personales y organizacionales para reducir su impacto negativo. Entre los personales encontramos, madurez, formación profesional, optimismo, relaciones sociales, confianza, flexibilidad y empuje. Por su parte, los factores organizacionales encontrados, se centran en mejorar el entorno, modificar las tareas y conocimientos y mejorar las actitudes de los miembros.

Finalmente, el último grupo de grandes riesgos psicosociales, se centra en la falta de conciliación entre vida laboral y familiar. La cual, puede aparecer de tres modos diferenciados. El primero, debido a los costes temporales, el segundo acerca de la tensión y la retroalimentación negativa que ejerce uno sobre el otro, el tercero, hace alusión a la conducta cuando ambas esferas requieren tareas incompatibles con respecto a la otra. Todos estos tipos de conflictos pueden verse afectados por factores sociodemográficos, convirtiéndolos en un factor de riesgo mucho más complejo y difícil de tratar.

Habiendo entrado en materia de conocimientos básicos que conforman las organizaciones y de estresores y riesgos psicosociales, ahora daremos pie a vías para disminuir su impacto y protegernos de la influencia negativa ejercida por ellos. Así pues, hablaremos de tres variables moduladoras.

En primer lugar citaremos el apoyo social. En dicha categoría uno de los autores más relevantes es House, quien en 1981, diferenció entre cuatro dimensiones de apoyo:

- Emocional: interés, comprensión, afecto, etc.
- Instrumental: dinero, tiempo y trabajo.
- Informativo: consejos y sugerencias.
- Evaluativo: información para evaluar la situación.

No obstante, debemos destacar que estamos hablando de variables moduladoras, es decir, que pueden ejercer un papel protector pero al mismo tiempo pueden ejercer efectos negativos, así pues, en caso de que el apoyo se perciba como una forma de control u obligación resultará perjudicial para la organización. Las tres variables moduladoras que mencionaremos se verán afectadas a su vez por otras variables diferentes que modificarán la influencia de los diferentes factores.

La capacidad de control en todos sus niveles puede afectar a la situación de los trabajadores tanto positiva, como negativamente. En caso de perderlo los trabajadores desarrollarían estrés y otras dolencias, e indirectamente, los efectos negativos sobre los trabajadores de las situaciones laborales amenazantes.

Para poder comprender mejor la relación existente entre estrés y control, hablaremos de Spector (2002), quien propuso tres mecanismos de relación directa entre el control y el estrés: 1. Si encontramos cierto grado de control, la situación en la que nos veamos sumergidos se percibe como menos amenazante. 2. El control reduce las reacciones emocionales. 3. La capacidad de control permite identificar y llevar a cabo formas de afrontamiento más positivas.

Finalmente, hablaremos de la implicación práctica como variables moduladoras de dos factores explicados previamente, nos referimos al clima y la cultura frente a las situaciones laborales. Así pues, encontramos la reformulación de dichos términos:

- Clima de seguridad: conjuntos de percepciones, actitudes y creencias acerca de los riesgos y la seguridad.
- Cultura de seguridad: al igual que con la cultura organizacional, es más estable y compleja. Reflejando los valores, las normas y los procedimientos respecto a la seguridad.

Conociendo estos conceptos hablaremos acerca de las impresiones de dos autores:

En primer lugar, Clarke (2006) expuso tres aspectos: el conflicto entre producción y seguridad, interés de la dirección por la seguridad y las respuestas de los empleados a la seguridad.

Por su parte, Díaz-Cabrera y cols. (2007), destacaron siete dimensiones:

- Formación en seguridad.
- Modo de comunicar las medidas de seguridad.
- Sistemas para recoger la información sobre los accidentes y los incidentes.
- Procedimientos relacionados con la seguridad.
- Estrategias de promoción de la salud.
- Métodos para motivar y controlar las conductas de los empleados.
- Estilos de liderazgo.

A pesar de todos estos datos, debemos tener muy claro un concepto. No se trata de un sistema “the most, the best”, un exceso de seguridad puede socavar la productividad de la empresa, lo cual puede ser realmente negativo. Por ende, se debe perseguir un equilibrio entre ambos conceptos: dando la oportunidad del desarrollo no solamente de la responsabilidad social de la organización si no también, del propio trabajador.

Tenemos hasta el momento una gran antesala teórica respecto a nuestro trabajo, ahora nos ocuparemos de entender los motivos por los cuales se mejorará en todos los niveles reduciendo los riesgos psicosociales.

En primer lugar, una de las mayores complicaciones encontradas con este tipo de riesgos, son las consecuencias a largo plazo, las cuales distan mucho de las provocadas por otros tipos de riesgos, en este caso, podría llevar al trabajador a abandonar la organización puesto que se reduciría su engagement, su satisfacción con el trabajo y la mayor parte de procesos cognitivos y emocionales, pero la mayor complicación encontrada sería el hecho de convertir la organización en una organización insalubre.

Nos interesa lograr organizaciones saludables, pues sus resultados son muy superiores y optimizados frente a los de otras empresas rivales, debido a políticas empresariales enfocadas asertivamente a las ganancias logrando un equilibrio entre la vida personal de los trabajadores y su vida profesional. Para entender mejor este concepto procederemos a hablar acerca de dichas organizaciones.

Según Salanova, Martínez y Llorens (2005). La definición de psicología positiva sería el estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como de su gestión efectiva. En lo que respecta a las organizaciones, por ende, trataría de lograr describir, explicar

y predecir el funcionamiento óptimo en esos contextos, así como optimizar y potenciar la calidad de la vida de la vida laboral y organizacional.

Respecto a los conceptos que más relevancia van a tener en nuestro trabajo, presumiblemente se trate de organización saludable. Según Wilson, Dejoy y otros(2003). Se trata de aquellas organizaciones caracterizadas por invertir esfuerzos de colaboración sistemáticos e intencionales para maximizar el bienestar de los empleados y la productividad, mediante la generación de puestos bien diseñados, ambientes sociales de apoyo y oportunidades equitativas y accesibles para el desarrollo de la carrera y del balance trabajo-vida privada. Entre sus características encontramos que están enfocadas a la acumulación de recursos para ser capaces de continuar su desarrollo y poder hacer frente a las demandas y exigencias del medio, también aporta resultados saludables acerca de sus actividades, el desarrollo profesional, sus productos y servicios. Finalmente, todo ello permite a los trabajadores ser más saludables, mejorando sus actitudes y percepciones respecto al trabajo, a sí mismos y sus compañeros y superiores, esto, a su vez permitirá a los trabajadores involucrarse en un ciclo de ganancias que permita evolucionar a los trabajadores. La combinación de las tres permite a las empresas ser consideradas como saludables y con ello mejorar su situación en el mercado.

Ahora conocemos en qué consiste una organización saludable, pero ante este concepto debemos entender qué supone un trabajador saludable, el cual, es más probable que surja en una organización saludable.

Dichos trabajadores se caracterizan por una serie de propiedades y características:

- Autoeficacia, la cual se traduce como la capacidad que estima el propio trabajador para desarrollar una tarea de forma exitosa por el propio trabajador, afectando a conductas, pensamientos y creencias.
- Esperanza: combinación de objetivos, capacidad de actuar sobre uno mismo y las acciones y planes de acción.
- Optimismo: actitud que induce a que ocurran resultados positivos.
- Resiliencia: capacidad de superarse a sí mismo ante la adversidad, es la característica psicológica que mejor se identifica con la definición tradicional de espíritu de lucha.
- Engagement: característica con tres componentes, vigor, dedicación y focalización a la tarea.
- Flow: supone trabajar dando el máximo de sí mismo de forma dinámica.

Todas estas características se corresponden con un empleado saludable, pero varía considerablemente respecto a un empleado con talento. El empleado con talento es un activo de gran importancia también para la organización pero se caracteriza por:

- Motivación y pasión por su cometido.
- Constancia y perseverancia.
- Búsqueda de la excelencia profesional.
- Gestión del conocimiento, es decir, capaz de reciclarse y actualizarse por sí mismo.
- Alta dedicación y dirección hacia el desarrollo de sus capacidades.
- Adaptación a los cambios.
- Proactividad.
- Pensamiento global.
- Equilibrio emocional.
- Divulga sus actuaciones.

Ambos tipos de trabajadores cuentan con un fuerte sentimiento de pasión profesional, característica que puede resultar con un gran riesgo debido a que puede llegar a generar burnout o adicción al trabajo. Ante este sentimiento, Vallerand y Houliort (2003), diferencian entre dos tipos de pasión laboral:

- Armoniosa: su mera ejecución provoca placer.
- Obsesiva: reforzada extrínsecamente, puede acarrear graves consecuencias negativas.

En caso, de no tratar las necesidades de los trabajadores y no poder hacer frente a las demandas y necesidades encontradas, la organización podría convertirse en una organización tóxica, la cual perjudicaría todos los procesos llevados a cabo por la empresa y empeoraría la relación entre los trabajadores.

Frost (2002), las consideró como aquellas organizaciones donde las prácticas, actitudes y acciones tanto de la organización como de los directivos son emocionalmente insensibles. Se caracterizan por cinco propiedades:

- Comunicación pobre u obstaculizada.
- Relaciones interpersonales frías o conflictivas.
- Conflicto y ambigüedad de rol.
- Ausencia de feedback, o información sobre el propio rendimiento.
- Falta de identificación con la organización.

También se debe considerar el hecho de trabajar sometidos a un alto nivel de estrés.

Una vez recogida toda esta información podemos comprender el funcionamiento de diversos elementos de la organización y cómo se articulan y configuran. Sin embargo, cabe destacar la importancia del individuo dentro de la empresa y como su propia psique afecta a cómo afrontar los riesgos psicosociales y sus desafíos, por tanto, deberemos observar y analizar todas estas interacciones y cual es el resultado de la situación de la organización, puesto que van a ser radicalmente diferentes las capacidades de afrontamiento dentro de una organización saludable y en una organización tóxica. El punto inicial de partida deberá ser comprender en qué momento y tipo de organización nos encontramos.

El motivo por el que nos interesa la comprensión de esta situación, reside en el hecho de que una organización tóxica, está orientada a perder sus recursos en cada situación, generando un ambiente y un clima de trabajo negativos donde los riesgos y estresores psicosociales se dispararán, mientras que en una organización saludable, esto cambiará consiguiendo ejercer una función protectora con respecto a cómo los trabajadores afrontan sus complicaciones. En vista a esto, pretendemos concienciar acerca del coste que suponen estos riesgos y cómo su gestión mejora la empresa significativamente involucrándola en una espiral de ganancias organizacionales, teorizada por Hobfoll (2001).

Esta teoría asume que la ganancia de recursos, permite a la empresa la creación de vías de crecimiento que incrementen sus canales de comunicación y comercio, con lo que se lograría obtener más recursos. Esta inversión, puede lograr incrementar la adquisición de recursos con lo que se reiniciaría el ciclo en un nivel más elevado y a su vez, mejoraría la empresa en todos los niveles. Con ello, podemos observar que la empresa se vería beneficiada en todos los niveles creciendo de un modo nuevo a lo experimentado por ella previamente. También repercutiría sobre los empleados, ya que, les brindaría la oportunidad de promocionar en su trabajo y también ellos experimentarían un ciclo de ganancias. Esta espiral no es una norma, se trata de una sensibilización a la posibilidad de crecimiento constante, se trata de expresar el crecimiento como una espiral.

Otro apunte sobre esta teoría digno de mención, es el hecho de que los recursos, no tienen por qué ser simplemente físicos o económicos. Encontramos una gran multitud de recursos, todos ellos pueden aportar un crecimiento significativo para la empresa. El motivo por el cual nos fijamos en esta teoría es porque en este estudio consideramos el bienestar psicológico de los trabajadores como un recurso muy apreciado por la empresa. El cual puede mejorar los ritmos de trabajo, evitar situaciones de riesgo e incrementar el ritmo de trabajo.

Hemos teorizado acerca de cómo puede reducirse el gasto en materia de prevención de riesgos laborales si logramos reducir el impacto que tienen los riesgos psicosociales, el motivo, atendiendo a la teoría recopilada, es que dicho cambio favorecería la instauración de una organización saludable y con ella la gestación de trabajadores saludables. Llegando a este punto se podría incurrir en la espiral de ganancias que facilitaría el proceso mediante el cual, lograríamos optimizar la organización en todos sus niveles, reduciendo al mismo tiempo todos los riesgos laborales restantes gracias a los efectos positivos que se desarrollarían en la empresa.

Para comenzar a trabajar en esta dirección deberemos realizar un estudio previo de la situación en que los riesgos laborales afectan a la organización. Este apartado lo expondremos más detalladamente posteriormente, así que, priorizaremos contextualizar el trabajo y su método.

Atendiendo a la NTP 450 encontramos cómo debe ser llevada a cabo la evaluación de riesgos psicosociales, encontramos diversas fases:

- En primer lugar, deberemos evaluar la necesidad del análisis de la situación en la empresa.
- Esto nos llevará a una aproximación inicial para llevar a cabo la situación, en este punto revisaremos estudios similares y observaremos los puestos de trabajo encontrados. Con esta información a nuestra disposición, procederemos a informar a dirección, prevención de riesgos laborales, departamento de personal, superiores directos y trabajadores.
- Se deberá analizar cuáles son los riesgos a analizar en el puesto de trabajo y cómo están originados y mantenidos en la organización.
- El siguiente paso será diseñar el estudio del caso de prevención, identificando los trabajadores afectados por la situación de riesgo y determinando la metodología y técnicas de investigación que deberán aplicarse.
- Con los datos obtenidos de los trabajadores y la situación en la que nos encontramos, podremos dar paso a formular las hipótesis del caso.
- Formuladas las hipótesis estaremos en disposición de llevar a cabo el estudio propiamente dicho. Posteriormente, se deberán analizar los resultados obtenidos y se realizará la redacción del informe que reflejen los resultados obtenidos.
- Junto con el informe, se establecerán diversas vías de actuación con las que solucionar la situación encontrada y poder controlar los riesgos existentes en la organización. Una vez se

ha determinado el programa de intervención, daremos pie al seguimiento y control del programa para asegurar que sigue dando resultados satisfactorios.

Cabe destacar, que las diferentes NTP son directrices sobre buenas prácticas, pero no necesariamente implican una pauta de acción ineludible. Seguiremos este patrón en nuestro estudio pero existen muchas vías de acción plausibles y válidas.

El método de evaluación también resulta considerablemente volátil, siendo así, podemos estipular, que deberá seleccionarse un método que permita obtener información de toda la organización siendo este válido, objetivo y eficaz. No obstante, podría darse el caso que no se obtengan datos objetivos en caso de que el rango de respuestas fuese excesivamente extenso, en este caso, se deberían buscar nuevos modos de obtener información, pudiendo recurrir de este modo a realizar entrevistas personales con los trabajadores mediante las cuales, podremos obtener la información requerida para llevar a cabo el análisis del puesto de trabajo.

Atendiendo a la NTP 107, observamos como pueden implementarse las entrevistas, las cuáles pueden ser de mayor ayuda ante la situación encontrada. Cuentan también con ciertas limitaciones pero debemos llevarlas a cabo en caso de encontrar limitaciones con el método de análisis principal que no permita el avance del estudio del caso.

Con toda esta información en mente, estamos preparados para proseguir con el estudio del caso. Hemos hablado de las organizaciones y su composición, de los procesos que ocurren en ellas, de los estresores y complicaciones psicosociales que pueden darse y de cómo se puede evaluar esta situación con el objetivo final de tomar medidas con las que mejorar la situación de la empresa.

A continuación procederemos a analizar el caso concreto al que nos enfrentamos, el sector sanitario Zaragoza III, y poner a prueba nuestras hipótesis acerca de si al reducir los riesgos psicosociales se mejora la situación de la empresa, favoreciendo una organización saludable, logrando finalmente una reducción en los costes preventivos. O por el contrario, mejora la situación organizacional pero no lo suficiente como para lograr todos estos efectos.

2. HIPÓTESIS

Cómo hemos adelantado previamente, pretendemos analizar los riesgos psicosociales en la organización y poder comprobar cómo influyen los diversos componentes de la organización como agentes protectores o amenazantes.

Por ende, la hipótesis principal la formularemos del siguiente modo:

Deseamos conocer si el estado a nivel de riesgos psicosociales del centro de trabajo a analizar se encuentra en una situación adecuada. Debido a los reportes recibidos y la necesidad de actuación podemos aventurar que dicha evaluación resultará negativa, rechazando la hipótesis experimental y llevándonos a plantear medidas para mejorar la situación.

No obstante, no sólo pretendemos comprobar esta hipótesis.

A nivel de hipótesis secundaria, y relacionada con la principal, nos planteamos si el apoyo psicológico y la gestión de los riesgos psicosociales, suponen un ahorro significativo en los costes de prevención en la organización debido a la mejora de los trabajadores con respecto a su trabajo y la valoración que realizan sobre la empresa. Esto sería provocado a que dicha gestión nos podría llevar a una mejora en la empresa, haciéndola evolucionar para convertirse en una organización saludable y si el mantenimiento de los servicios aportados inicialmente para paliar los riesgos psicosociales, genera valor a la empresa al paliar efectos negativos sobre ella. Esta idea es generada debido a que se trataría de una variable protectora que permitiría a la organización el ahorro de recursos, con lo que podría crecer favorablemente.

El motivo por el que planteamos las ya mencionadas hipótesis es la recopilación de estudios previos acerca del comportamiento de las organizaciones, como hemos podido comprobar, orientar una organización hacia la acumulación de recursos la lleva a una espiral de ganancias que permitirá a la organización crecer en todos los niveles logrando a su vez hacer más óptimos y saludables sus puestos de trabajo, sus trabajadores, su clima y su cultura. Todo ello es una meta que se debería perseguir en una organización que desee adaptarse a su entorno y permanecer en el tiempo.

En conclusión, recopilaremos ambas hipótesis del siguiente modo:

H1: Los riesgos psicosociales en el centro de trabajo se encuentran en una situación adecuada.

H2: La inversión en prevención de riesgos psicosociales revierte en ganancias y ahorro en la organización debido a las mejoras de rendimiento de los trabajadores.

3. ESTUDIO

3.1 SECTOR III Zaragoza:

Debemos conceptualizar la muestra a analizar en nuestro trabajo.

El sector sanitario Zaragoza III cuenta con una extensión de 6000 Km², siendo uno de los ocho sectores que componen el Sistema Aragonés de Salud (SALUD).

En detalle, se trata de 116 municipios, con 9 comarcas diferentes que engloban 306000 habitantes.



Dentro de dicho sector, en uno de los hospitales principales, el cual para salvaguardar el anonimato, hemos optado por denominarlo hospital X, hemos colaborado con el departamento de prevención de riesgos laborales, el cual está formado por tres técnicos superiores en PRL, tres médicos del trabajo, tres enfermeras del trabajo y una auxiliar administrativa.

Dicho hospital cubre una gran red de centros de atención primaria rurales y urbanos, ciertos hospitales de atención especializada, algunos centros de especialidades y centros de salud mental.

Nuestra colaboración se decide debido a la necesidad de colaboración de un profesional de la salud mental en dicho hospital para llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales. Tratando de analizar la situación en que se encuentra la organización en vista de las crecientes demandas de ciertos centros de trabajo y debiendo analizar y comprobar las causas de las crecientes quejas en materia de riesgo psicosociales de determinados centros de trabajo del sector sanitario Zaragoza III.

Respecto a nuestra colaboración, perseguimos una serie de objetivos y resultados para tratar de mejorar la situación con respecto a los riesgos psicosociales en el hospital X.

En primer lugar se debe realizar un estudio preliminar acerca del estado conforme a los riesgos psicosociales.

Su análisis arrojará luz acerca de las características del trabajo peor valoradas y consideradas puesto realizaremos dicha evaluación preliminar trabajando con el método fpsico 4.0.

3.2 Factor Psicosocial y FPSICO 4.0:

En primer lugar, hablaremos del concepto de factor psicosocial, en 1984 fue definido por el comité mixto de la OIT/OMS como las diversas condiciones presentes en una situación laboral, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar como la salud de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.

Dicha definición no ha estado exenta de críticas o revisiones, cabe destacar por ejemplo la reformulación de Cox y Griffiths en 2005, definiéndolos como los aspectos del diseño y la organización del trabajo y sus contextos sociales y organizativos que pueden causar daños psicológicos o físicos. En vista a esta definición en ciertos casos se hace referencia a ellos como factores organizativos u organización del trabajo.

Como vimos en la introducción, existen diversos modelos explicativos del estrés, sin embargo, la manifestación de sus consecuencias dependerá además de las características personales del trabajador, esto es debido a que existen diferentes variables protectoras que previenen los efectos negativos del estrés logrando un equilibrio entre ambos. Entre otras, dichas características son la actitud, la personalidad, las necesidades del trabajador, las expectativas con respecto al puesto de trabajo, su vulnerabilidad al estrés, su capacidad de adaptación, etc.

La herramienta que hemos seleccionado, el test fpsico 4.0, es una herramienta facilitada por el propio INSHT, la cual es una herramienta de gran utilidad. Se trata de un cuestionario con una sección troncal, en la que se evalúan nueve dimensiones que pueden afectar a los riesgos psicosociales del trabajador. Y una sección específica que puede modificarse con el fin de recabar más datos de los trabajadores, aunque esto tiene la contrapartida de hacer más fácil de deducir el grupo de sujetos seleccionado, por lo que debe usarse con cautela, no obstante, dicha parte troncal nos permite al mismo tiempo llevar a cabo estudios comparativos entre diferentes categorías que consideremos relevantes para la evaluación.

La parte troncal está configurada por 44 preguntas divididas en diferentes bloques en función de la referencia a la que hace alusión cada una.

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, estipula que es obligación del empresario, planificar la actividad preventiva a raíz de una evaluación de riesgos inicial que puedan afectar a la salud de los trabajadores de la empresa (artículo 16.1). dicha evaluación inicial, viene expresamente definida en el artículo 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) como el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario pueda tomar decisiones acerca de la necesidad de tomar medidas preventivas y cuáles de estas serán de mayor utilidad.

Deben contemplarse todos los posibles factores que afectan al desempeño laboral, incluidos los factores psicosociales.

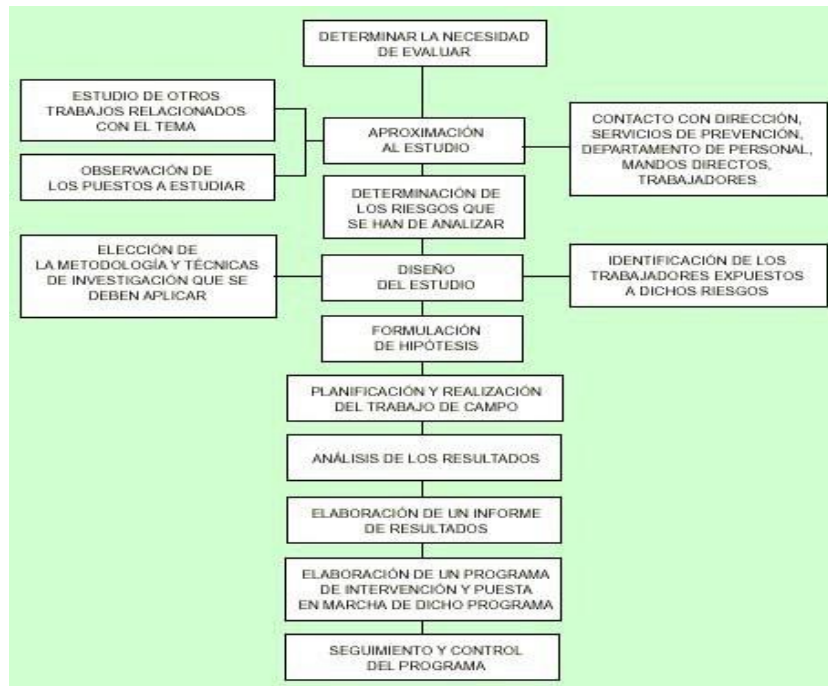
Sin embargo, en el caso de la evaluación psicosocial, encontramos una dificultad añadida, se trata de la dificultad de establecer una relación causa-efecto directa, debido a que dicha relación tiende a manifestarse a largo plazo y tener un origen multicausal. Por ello, debe enfocarse a un estudio biopsicosocial para poder atender al estado de salud física, psicológica y social.

En vista a estos hechos encontramos que se trata de un proceso muy amplio y cambiante, encontramos recomendaciones acerca de estos pasos del proceso en dos NTP, concretamente la NTP 450 y la NTP 702. La NTP 450 hace referencia a las fases para la evaluación de riesgos psicosociales.

Debemos recordar que no se trata de una obligación indisoluble proceder del siguiente modo aunque sí es recomendable para evitar confusiones en caso de colaborar con otros profesionales de modo que exista un marco común de actuación.

Las diferentes fases seguirían la siguiente secuencia de modo habitual:

Gráfico 2: Fases de la evaluación de riesgos psicosociales según NTP 450.



Así pues, partimos de la necesidad de evaluar la situación, pasando a la aproximación al estudio donde deberemos observar estudios previos similares relacionados con el caso a analizar y observar los puestos a analizar, al mismo tiempo deberemos iniciar diferentes trámites de puesta en contacto con las esferas directivas de la organización para poder iniciar la consolidación del puesto de trabajo. El siguiente paso será determinar los riesgos a analizar y diseñar el estudio, dentro del diseño se estipularán las técnicas y metodología a desarrollar en el caso así como identificar los trabajadores afectados por la situación. Finalmente deberemos desarrollar las hipótesis de la investigación a desarrollar. Una vez terminado esto, procederemos a desarrollar el trabajo de campo y el análisis de los resultados obtenidos, de dichos resultados elaboraremos un informe explicativo de los resultados. Una vez en posesión de dichas valoraciones podremos dar paso a elaborar un programa de actuación para mejorar la situación en la que se encuentra a organización, el cual será supervisado y analizado posteriormente a modo de seguimiento.

Por su parte, la NTP 702, nos expone diferente metodología para llevar a cabo nuestro trabajo en la evaluación. En su primera parte remite información altamente similar a la encontrada en la NTP 450, posteriormente, sin embargo, realiza una recopilación de los métodos empleados en la psicología.

Así pues encontramos:

- Métodos de evaluación de las condiciones de trabajo:
 - Generales: LEST, ANACT, Perfil de los Puestos, Cuestionario de análisis de puestos.
 - Factores Psicosociales: Método de evaluación de Factores Psicosociales del INSHT, Copenhagen Psychosocial Questionnaire, Método ISTAS 21 COPSOQ, Cuestionario de evaluación de factores psicosociales de Navarra, Cuestionario de satisfacción laboral, Job Diagnostic Survey, Cuestionario de análisis de puestos, Escala de clima social en el trabajo (WES), Escala de bienestar psicológico (EBP), Escala de Prevención de Riesgos Profesionales, Working Conditions, Terms of Employment, Social relations at work, Rizzo and House's Measures/ Role Ambiguity and Role Conflict.
- Evalúan consecuencias de las condiciones de trabajo:
 - Estrés: Occupational Stress Questionnaire, Questionnaire Stress at the work site, Cuestionario holandés sobre experiencias y apreciación del trabajo (VBBA), Índice de reactividad al estrés (IRE-32), NIOSH Generic Job Stress Questionnaire, The Stress Profile, Flexihealth, Escala de apreciación del estrés en el ámbito sociolaboral, JCQ, WOCCQ, Job Stress Survey, EFEP, Cuestionario de estrés ocupacional para profesionales del ambiente de la salud, Role Hassles Index, Occupational Stress Indicator (OS), Pressure Management Indicator, NHS Measures.
 - Burnout: Tedium Measure, MBI, Teacher Attitude Scale, Cuestionario de burnout del profesorado, Cuestionario breve del burnout, Staff Burnout Scale, Teache Burnout Scale, Efectos Psíquicos del Burnout, Matthews Burnout Scale for Employees.

- Mobing: Leymann Inventory of Psychological Terrorization.
- Salud: Perfil de Salud de Nottingham, Test de Salud Total, SF-36, GHQ.

Esta NTP, también diferencia entre:

- Métodos Globales: si pretenden evaluar de forma global la totalidad de las situaciones de trabajo.

Evaluación de métodos de trabajo en PYMES, Gestión y evaluación de las condiciones de trabajo en centros sanitarios (GESCESAN), Test de autoevaluación de puestos de trabajo con pantallas de visualización de datos (PVD), GAP, SIAPS, evaluación de riesgos en microempresas, PVCHECK, Impacto sobre las condiciones de trabajo de las nuevas tecnologías, Síndrome del edificio enfermo: cuestionario para su detección.

- Métodos Específicos: englobado en ergonomía y psicología.

Método de evaluación de Factores Psicosociales, Metodología para la evaluación del estrés laboral, Estrés en el colectivo docente, Manual para la evaluación y prevención de los riesgos ergonómicos y psicosociales en PYMES.

El método FPSICO 4.0 ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de *F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales*. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT desarrollada en la NTP 420 y puesta al día en la NTP 926. El F-Psico está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel.

El ámbito para la utilización de este método es, en principio, cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad. No obstante, deberá estudiarse la adecuación de este método a la organización y a los objetivos preventivos que se pretendan alcanzar en cada caso (evaluación inicial del riesgo psicosocial, comprobación de la eficacia de una intervención, modificación de condiciones de trabajo, etc.).

Aunque a partir de este método es posible obtener resultados de los trabajadores tanto individual como colectivamente, se desaconseja cualquier utilización de datos individualizados, debido a la naturaleza de la información que se trata obtener. Y esto tanto porque el objetivo de este método implica el trabajo con datos colectivos como por garantizar la veracidad de las respuestas de los trabajadores y por razones deontológicas. Así pues, se recomienda establecer las unidades mínimas de análisis a partir de variables como el departamento, el sector o una determinada categoría profesional.

Aunque éste es un método de evaluación de las condiciones psicosociales, los resultados obtenidos, además de servir a dicho objetivo de carácter evaluativo pueden ser de gran ayuda para sugerir cambios de organización y de gestión en la empresa que posibiliten la optimización de los recursos humanos y, por ende, de la organización. Así pues, el interés primordial es la utilidad práctica de esta herramienta diseñada para orientar el contenido, la dirección y la magnitud de las intervenciones que hubieran de llevarse a cabo en el ámbito psicosocial.

Para su aplicación deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- Las personas que respondan al cuestionario deben conocer su finalidad: diagnóstico de una situación psicosocial en un contexto de prevención de riesgos laborales.
- Garantizar la privacidad y el anonimato en la respuesta a fin de asegurar la sinceridad en la respuesta al cuestionario y reducir al máximo la no respuesta. Indicar que, las herramientas cuantitativas de uso colectivo, como los cuestionarios, facilitan su aplicación al total de la plantilla. El proceso estadístico de elaboración y validación del instrumento implica que, para su uso en condiciones ideales, la muestra no sea inferior a 30 personas. En cualquier caso, se trata de una recomendación, debiendo priorizarse los criterios preventivos a los estrictamente estadísticos. Independientemente del tamaño del grupo en que se aplique, los resultados siempre se expresan en los 9 factores de riesgo que mide la herramienta.
- Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, informando de que los resultados se ofrecen de manera colectiva. Para eliminar la posible desconfianza que pueda existir sobre anonimato de respuesta y confidencialidad de datos deberán establecerse medidas, por ejemplo, utilizar diversos ordenadores en los que se haya instalado la aplicación o empleando la opción de cifrado del archivo de las respuestas.
- Prever un sistema para ofrecer la posibilidad de aclarar las posibles dudas que puedan surgir en el momento de responder el cuestionario, garantizando a la vez el anonimato en la respuesta.

- Disponer de tiempo de dedicación específico y suficiente para contestar el cuestionario. Se recomienda que el cuestionario sea contestado de una vez en su totalidad, evitando hacerlo en diversas etapas.
- Controlar los posibles sesgos en las respuestas debidos a posibles comentarios con otras personas que pueden influir en la respuesta individual al cuestionario, no debiendo ser cumplimentado en el domicilio o cuando se disponga de tiempo libre, ya que, voluntaria o involuntariamente, pueden sesgarse las respuestas (comentarios entre compañeros, familia, ...)
- Las personas que respondan al cuestionario se hacen responsables de la veracidad de las respuestas.

Es muy importante recordar la importancia de no dejar ningún ítem en blanco.

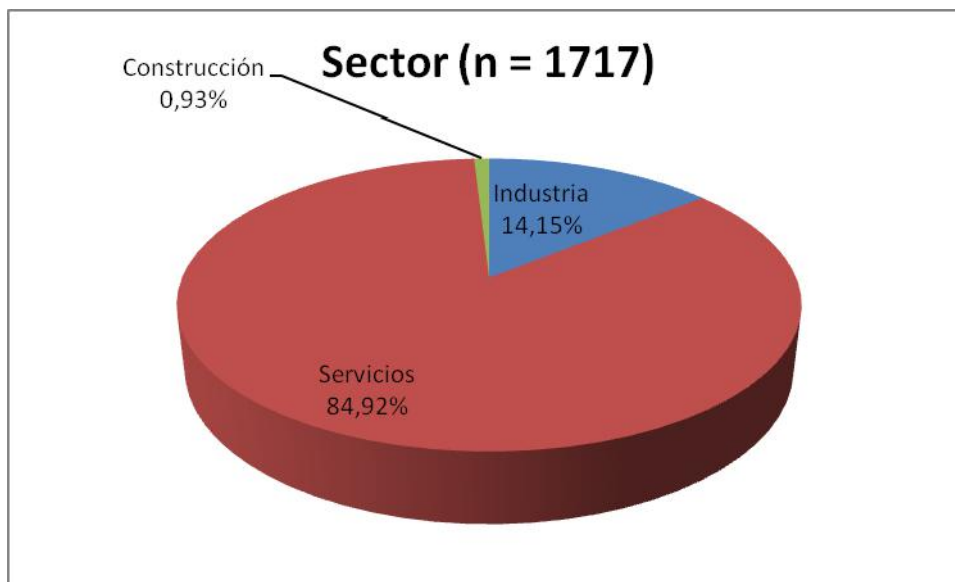
3.3 Propiedades Psicométricas:

Se presentan las principales propiedades psicométricas del FPSICO estructurando esta información en los siguientes puntos: a) la caracterización de la muestra que ha participado en el estudio definitivo y b) el análisis psicométrico del instrumento, en términos de fiabilidad como consistencia interna, estructura interna de la escala, relaciones de la escala con otras variables, y transformación de puntuaciones.

A:

Han participado un total de 1718 trabajadores, de los cuales un 53,01% son varones, con edades comprendidas mayoritariamente entre 25 y 44 años (67,29%):

Se muestra la distribución de participantes en relación al sector empresarial. Como puede observarse, la mayoría de trabajadores provienen de empresas del sector servicios (84,92%), seguidos del sector industrial (14,15%) y, finalmente, de empresas del área de la construcción (0,93%). Cabe destacar que el sector de ganadería y pesca no queda reflejado en la muestra bajo estudio.



En cuanto a la ocupación de los trabajadores, en la siguiente tabla se muestran las distintas categorías de los participantes. Aunque se han incluido 17 puestos de trabajo distintos, cabe señalar que prácticamente la mitad de los trabajadores (49,43%) ocupan un puesto de trabajo como *vendedores, agentes comerciales, o dependientes*. También es importante señalar que la figura de *personal docente* y de *agricultores, ganaderos, pescadores, marineros* es inexistente.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Trabajadores de construcción y minería	2	0,16
Conductores (camioneros, repartidores, taxistas...)	126	10,33
Personal sanitario	62	5,08
Personal docente	0	0,00
Servicios de limpieza, cocineros, barrenderos, servicios personales	78	6,39
Vendedores, agentes comerciales, dependientes	603	49,43
Trabajadores de tareas administrativas	173	14,18
Agricultores, ganaderos, pescadores, marineros	0	0,00
Empleados de defensa y seguridad	1	0,08
Mecánicos, reparadores, soldadores	6	0,49
Trabajadores de producción industrial mecanizada, automatizada	7	0,57
Trabajadores de industria tradicional, artesanos	12	0,98
Profesionales del derecho, ciencias sociales y las artes	6	0,49
Técnicos de ciencias de información, informáticos	2	0,16
Directivos, gerentes	23	1,89
Mandos intermedios	45	3,69
Otras ocupaciones propias de estudios medios o superiores	74	6,07
Total	1220	

B:

Para poder determinar la fiabilidad del procedimiento se ha establecido un α de Cronbach para cada uno de los factores como para la escala global. Los criterios de interpretación (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz, 2010) se exponen a continuación:

- Inadecuada: $r < 0,60$
- Adecuada pero con déficits: $0,60 \leq r < 0,70$
- Adecuada: $0,70 \leq r < 0,80$
- Buena: $0,80 \leq r < 0,85$
- Excelente: $r \geq 0,85$

Para evaluar la estructura interna se ha realizado un análisis factorial confirmatorio (AFC) con la finalidad de verificar la estructura interna de 9 factores de la prueba FPSICO planteada por los expertos en riesgos psicosociales. Dicho análisis se ha llevado a cabo a partir de la matriz de correlaciones policóricas, o sea bajo el supuesto de métrica ordinal, siendo el método de estimación la máxima verosimilitud -ADF-ERLS, método para distribuciones libres, adecuado en caso de trabajar en condiciones de elevada curtosis (Ory y Mokhtarian, 2010).

En la siguiente tabla se pueden observar los índices de ajuste del modelo propuesto, destacando que todos ellos indican el buen ajuste del modelo, ya que se cumple con los criterios establecidos (Hu y Bentler, 1999; Schumacker y Lomax, 1996): a) $\chi^2 p > .05$ y $\chi^2/g.l < 5$; b) BBNFI, BBNNFI, CFI, IFI, GFI y ≥ 0.90 ; c) SRMR ≤ 0.08 y d) RMSEA ≤ 0.06 .

ÍNDICES DE AJUSTE DEL ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO (n = 1060)	
χ^2	5112,622 g.l. = 3533 p = ,096 $\chi^2/g.l = 1,447$
Índice de ajuste normado de Bentler-Bonett (BBNFI)	,925
Índice de ajuste no normado de Bentler-Bonett (BBNNFI)	,943
Índice de ajuste comparative (CFI)	,935
Índice de ajuste de Bollen (IFI)	,956
Índice de ajuste GFI de LISREL (GFI)	,916
Índice de ajuste AGFI de LISREL (AGFI)	,938
Raíz cuadrada de la media cuadrática del residual (RMR)	,127
Raíz cuadrada de la media cuadrática del residual estandarizado (SRMR)	,023
Raíz cuadrada de la media cuadrática del error de aproximación (RMSEA)	,035 (IC: ,034-,036)

la matriz de correlaciones entre los 9 factores indica la existencia de correlaciones estadísticamente significativas entre todos los factores a excepción de autonomía con carga de trabajo, carga de trabajo con variedad/contenido del trabajo y demandas psicológicas con participación/supervisión.

	TT	Aut.	CT	DP	V/C	P/S	IT/Co	
Aut.	,213 *							
CT	-,143 *	-,070						
DP	,256 *	,111 *	,444 *					
V/C	,112 *	,523 *	,066	,227 *				
P/S	-,117 *	-,508 *	,161 *	,029	-,438 *			
IT/Co	-,135 *	,365 *	,282 *	,193 *	,557 *	-,365 *		
DR	-,251 *	,231 *	,439 *	,213 *	,435 *	-,139 *	,503 *	
Rel.	-,082 *	,351 *	,396 *	,414 *	,644 *	-,191 *	,523 *	,619 *

TT: tiempo de trabajo, Aut.: autonomía, CT: carga de trabajo, DP: demandas psicológicas, V/C: variedad/contenido del trabajo, P/S: participación/supervisión, IT/Co: interés por el trabajador/compensación, DR: desempeño de rol y Rel.: relaciones y apoyo social.

*
P<,05

En el momento de la administración del instrumento FPSICO, y con la intención de evaluar su validez de criterio, se han aplicado también las siguientes escalas:

* *Escala General de Satisfacción* (Overall Job Satisfaction, OJS) desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 y que se trata de una escala de satisfacción laboral de 15 ítems que permite la obtención de tres puntuaciones: a) satisfacción general, b) satisfacción intrínseca y c) satisfacción extrínseca.

* *Cuestionario de Salud General* (General Health Questionnaire, GHQ) de Goldberg (1972) que consiste en un cuestionario de 28 ítems distribuidos en cuatro subescalas: a) síntomas somáticos, b) ansiedad e insomnio, c) disfunción social y d) depresión grave, aunque esta última subescala no se ha administrado en el presente trabajo por indicación de los expertos.

Para estudiar la relación entre las puntuaciones obtenidas con el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales y estas puntuaciones, se han calculado los coeficientes de correlación entre las puntuaciones de los factores del instrumento y las puntuaciones ofrecidas por el Cuestionario General de Satisfacción y el Cuestionario de Salud General. Concretamente, dada la naturaleza de las variables implicadas, se ha empleado el coeficiente de correlación producto-momento de Pearson. De forma orientativa, para valorar los coeficientes obtenidos pueden emplearse los criterios de interpretación (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz, 2000) que se detallan a continuación:

- Inadecuada: $r < 0,60$

- Adecuada pero con déficits: $0,60 \leq r < 0,70$

- Adecuada: $0,70 \leq r < 0,80$

- Buena: $0,80 \leq r < 0,85$

- Excelente: $r \geq 0,85$

Como puede observarse, en la mayoría de los casos se obtienen correlaciones moderadas y elevadas. Cabe destacar que las asociaciones con magnitud superior se muestran en los factores Autonomía, Variedad/Contenido del trabajo, Interés por el trabajador/compensación, Desempeño de rol y Relaciones y apoyo social. Por otra parte, hay que destacar que el signo negativo de los coeficientes de correlación indica que la relación es inversa, hecho que es esperable dado que mayor puntuación en los factores del FPSICO implica mayor riesgo psicosocial, en tanto que mayor puntuación en las escalas de satisfacción implica mayor satisfacción con el trabajo.

La primera columna de resultados hace alusión a la satisfacción global, la segunda a la satisfacción intrínseca y la tercera a la satisfacción extrínseca

Tiempo trabajo	Correlación de Pearson	-,063	-,048	-,073
	p bilateral	,014	,060	,004
	n	1546	1571	1558
Autonomía	Correlación de Pearson	-,422	-,427	-,377
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1359	1375	1369
Carga Trabajo	Correlación de Pearson	-,290	-,239	-,315
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1533	1555	1544
Demandas Psicológicas	Correlación de Pearson	-,290	-,285	-,265
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1421	1440	1431
Variedad/Contenido del trabajo	Correlación de Pearson	-,528	-,535	-,472
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1493	1516	1504
Participación Supervisión	Correlación de Pearson	-,036	,004	-,074
	p bilateral	,171	,868	,004
	n	1466	1486	1473
Interés por el trabajador/Compensación	Correlación de Pearson	-,624	-,604	-,586
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1517	1535	1524
Desempeño de rol	Correlación de Pearson	-,550	-,513	-,535
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1510	1533	1519
Relaciones y apoyo social	Correlación de Pearson	-,470	-,446	-,450
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1461	1480	1468

Las correlaciones obtenidas entre los factores y el Cuestionario de Salud General, cuando éste último se utiliza en la detección de problemas de nueva aparición. Se obtienen correlaciones bajas o moderadas en todos los casos. Los coeficientes de correlación más destacados se encuentran en el caso de Carga de trabajo, Interés por el trabajador/Compensación, Desempeño de rol y Relaciones y apoyo social.

Coeficiente de correlación de Pearson		GHQ Síntomas Somáticos	GHQ Ansiedad Insomnio	GHQ Disfunción Social
Tiempo de trabajo	Correlación de Pearson	,054*	,139**	,109**
	p bilateral	,045	< ,001	< ,001
	n	1359	1366	1504
Autonomía	Correlación de Pearson	,185**	,213**	,228**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1168	1174	1311
Carga trabajo	Correlación de Pearson	,259**	,315**	,249**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1343	1348	1485
Demandas Psicológicas	Correlación de Pearson	,185**	,226**	,182**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1230	1237	1376
Variedad/ Contenido del trabajo	Correlación de Pearson	,156**	,171**	,240**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1299	1305	1444
Participación/ Supervisión	Correlación de Pearson	,035	,070*	,050
	p bilateral	,218	,012	,058
	n	1267	1276	1418
Interés por el trabajador/ Compensación	Correlación de Pearson	,250**	,264**	,261**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1314	1322	1462
Desempeño de rol	Correlación de Pearson	,256**	,299**	,304**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1315	1325	1461
Relaciones y apoyo social	Correlación de Pearson	,151**	,225**	,235**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1264	1272	1410

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad del FPSICO, se ha procedido al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a una empresa determinada. Se ha comprobado el ajuste de la distribución de las puntuaciones de los factores al modelo de la ley normal mediante el test Kolmogorov-Smirnov y se ha encontrado que todos los p valores $< ,001$. Dado que los datos no se ajustaron a la curva normal, se ha elegido el percentil como la transformación de puntuaciones más adecuada.

Para determinar el nivel de riesgo de la empresa, que en definitiva es el objetivo último del instrumento, la puntuación de cada trabajador en cada factor se transforma a percentil para posteriormente contabilizar el porcentaje de trabajadores que se sitúan en cada una de las categorías establecidas según los criterios presentados en la siguiente tabla . En función de los porcentajes de trabajadores en estas categorías, se deberá valorar la existencia de riesgo en todos y cada uno de los 9 factores que valora el FPSICO.

Percentil Obtenido	Probabilidad de Riesgo
Superior o igual al percentil 85	Muy Elevada
Superior o igual al percentil 75 e Inferior al percentil 85	Elevada
Superior o igual al percentil 65 e inferior al percentil 75	Moderada
Inferior al percentil 65	Tolerable

A modo de conclusión y para clarificar los resultados más remarcables, encontramos que en cuanto a la fiabilidad global del cuestionario, hay que destacar el elevado coeficiente de consistencia interna obtenido, que también se ha constatado en la mayoría de los factores del instrumento. La única excepción es el factor denominado Tiempo de trabajo que presenta una fiabilidad adecuada pero con deficiencias ($\alpha=,697$). En relación a las evidencias de validez, por un lado, el modelo de 9 factores propuesto presenta un buen ajuste a los datos lo que supondría una evidencia de validez de constructo del FPSICO, y por otro lado las elevadas correlaciones obtenidas entre los factores del cuestionario y las subescalas del test de satisfacción laboral, aportarían evidencias de validez de criterio del instrumento¹, en otras palabras una capacidad de predicción adecuada del grado de satisfacción laboral a partir de las puntuaciones obtenidas en el FPSICO. En cambio, en el caso del Cuestionario de Salud General se obtienen coeficientes de correlación mayoritariamente bajos lo que, en términos generales, supondría una escasa capacidad del instrumento para predecir la presencia de problemas de salud de nueva aparición.

3.4 Factores Evaluados:

Dicho test, está formado por 44 ítems pero debido a la multiplicidad de respuestas en algunos de ellos encontramos un total de 89 preguntas en total. Evaluando nueve categorías diferentes de las cuales hablaremos a continuación.

Tiempo de trabajo (TT)

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Así, se considera inadecuada la organización temporal que no cumple los mínimos establecidos en la legislación y que dificulta el equilibrio entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- Trabajo en sábados (Ítem 1)
- Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)
- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)
- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

Autonomía (AU)

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

Se considera factor de riesgo psicosocial el hecho de tener poca o nula capacidad de decisión sobre los diferentes aspectos relativos a la realización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

Autonomía temporal

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)
- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)
- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)
- Determinación del ritmo (Ítem 9)

Autonomía decisional

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)
- Distribución de tareas (Ítem 10 b)
- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)
- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)
- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)
- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)
- Distribución turnos (Ítem 10h)

Carga de trabajo (CT)

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

El riesgo asociado a la carga de trabajo hace referencia a un exceso (demasiado quehacer, excesiva presión temporal, multitarea...) o también a una falta de trabajo.

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

Presiones de tiempos

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

Esfuerzo de atención

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21)
- Intensidad de la atención (Ítem 22)
- Atención múltiples tareas (Ítem 27)
- Interrupciones (Ítem 30)
- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)
- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)
- Cantidad y dificultad de la tarea

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben afrontar y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)
- Dificultad del trabajo (Ítem 28)
- Necesidad de ayuda (Ítem 29)
- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

Demandas psicológicas (DP)

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La situación adecuada se da cuando hay un equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de la tarea. Es decir, que debe evitarse unas demandas excesivamente elevadas, pero también tareas en las que no se ofrezca la posibilidad de aplicar las capacidades humanas. La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)
- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)
- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)
- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)
- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)
- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)
- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)
- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)
- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)
- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)
- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

Variedad/contenido (VC)

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y valorado, proporcionando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con significado, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprende este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)
- Sentido del trabajo (Ítem 38)
- Contribución del trabajo (Ítem 39)
- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)
- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)
- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)
- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

Participación/Supervisión (PS)

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la "supervisión" se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado a la supervisión se deriva no sólo de la inexistencia de la misma sino también del ejercicio de una supervisión excesiva.

La "participación" explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. Cabe mencionar que el peso otorgado a estas variables no es uniforme sino que se ha dado una menor importancia a los factores que se refieren a la organización de la empresa.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)
- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)
- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)
- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)
- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)
- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)
- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)
- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)
- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)
- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

Interés por el trabajador/Compensación (ITC)

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)
- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)
- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)
- Valoración de la formación (Ítem 42)
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)
- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

Desempeño de rol (DR)

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- la ambigüedad de rol: ésta tiene que ver con la falta de una definición clara de las funciones y las responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- el conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)
- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)
- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)
- Especificaciones de la calidad del trabajo (Ítem 14 d)
- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)
- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)
- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)
- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)
- Conflictos morales (Ítem 15 c)
- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)
- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

Relaciones y apoyo social (RAS)

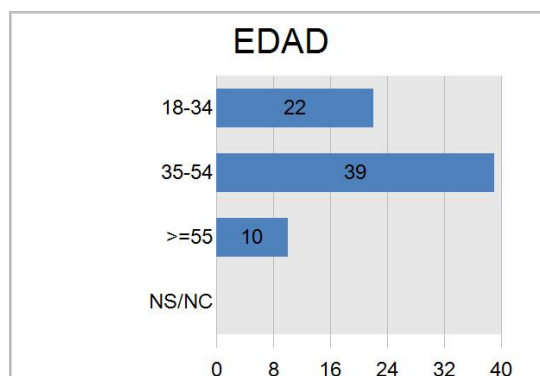
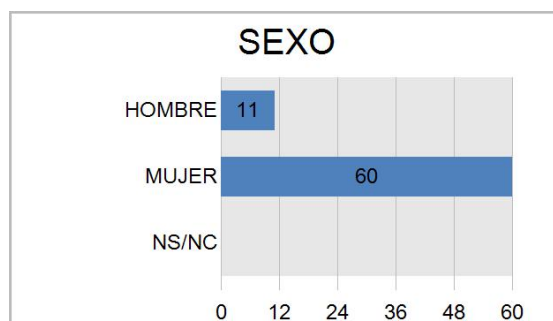
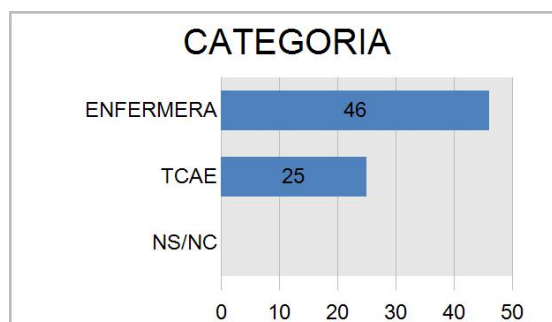
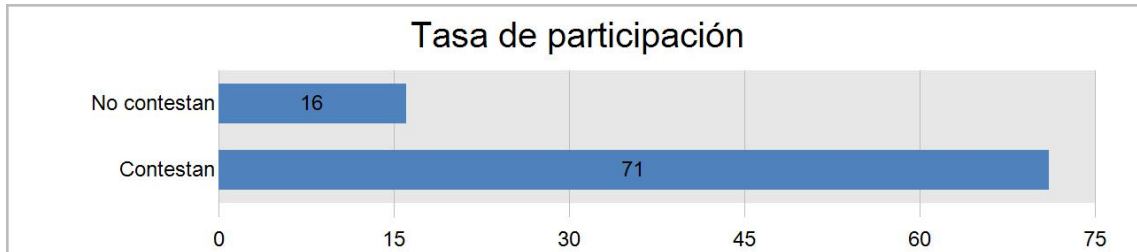
El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de "apoyo social", entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

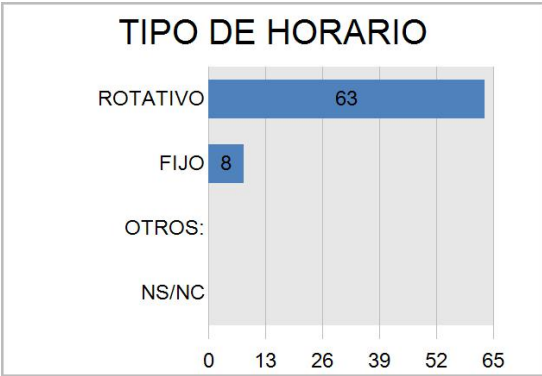
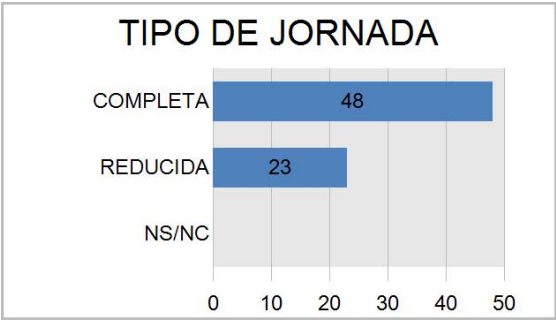
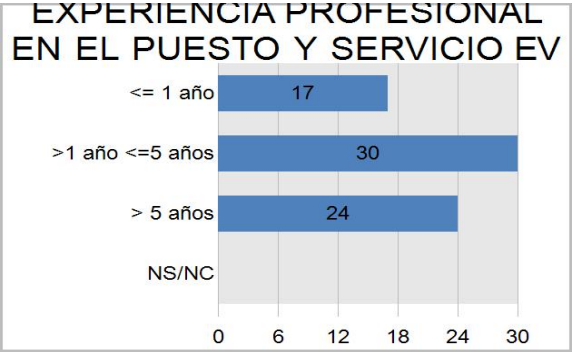
Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación. Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)
- Calidad de las relaciones (Ítem 17)
- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)
- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)
- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)
- Exposición a discriminación (Ítem 20)

3.5 Datos Sociodemográficos de la Muestra:

Nuestra muestra consiste en 71 participantes del sector de urgencias del hospital X. Dicho sector abarca 87 participantes no obstante, dentro de las dos categorías profesionales analizadas, enfermeros y TCAE. A continuación, presentamos gráficamente la composición según diversas características del puesto para conocer más a fondo la muestra:





3.6 Procedimiento:

El modo de obtención de los resultados consistió en la división de grupos de personal del departamento de urgencias pertenecientes a la categoría de enfermero o TCAE respectivamente, en función de su horario de trabajo según su horario se desarrollaron distintas sesiones en las cuales llevar a cabo la evaluación.

Dichos grupos estaban formados entre 12 y 20 trabajadores con el fin de poder recopilar información suficiente acerca de estas categorías profesionales.

Se llevaban a cabo en horarios de mañana en cuatro sesiones diferentes, dichos horarios fueron los siguientes:

- 29 de Octubre de 2018 a las 13:30: 20 trabajadores.
- 2 de Noviembre de 2018 a las 9:00: 18 trabajadores.
- 8 de Noviembre de 2018 a las 9:00: 19 trabajadores.
- 13 de Noviembre de 2018 a las 14:00: 14 trabajadores.

La sesión transcurría del siguiente modo, se reservaba una sala de trabajo durante 45 minutos en la cual previamente habíamos citado a los trabajadores, una vez reunidos y sentados en su puesto, se les repartía una copia del cuestionario del FPSICO 4.0 en la que habíamos recopilado los cuestionarios específico y troncal.

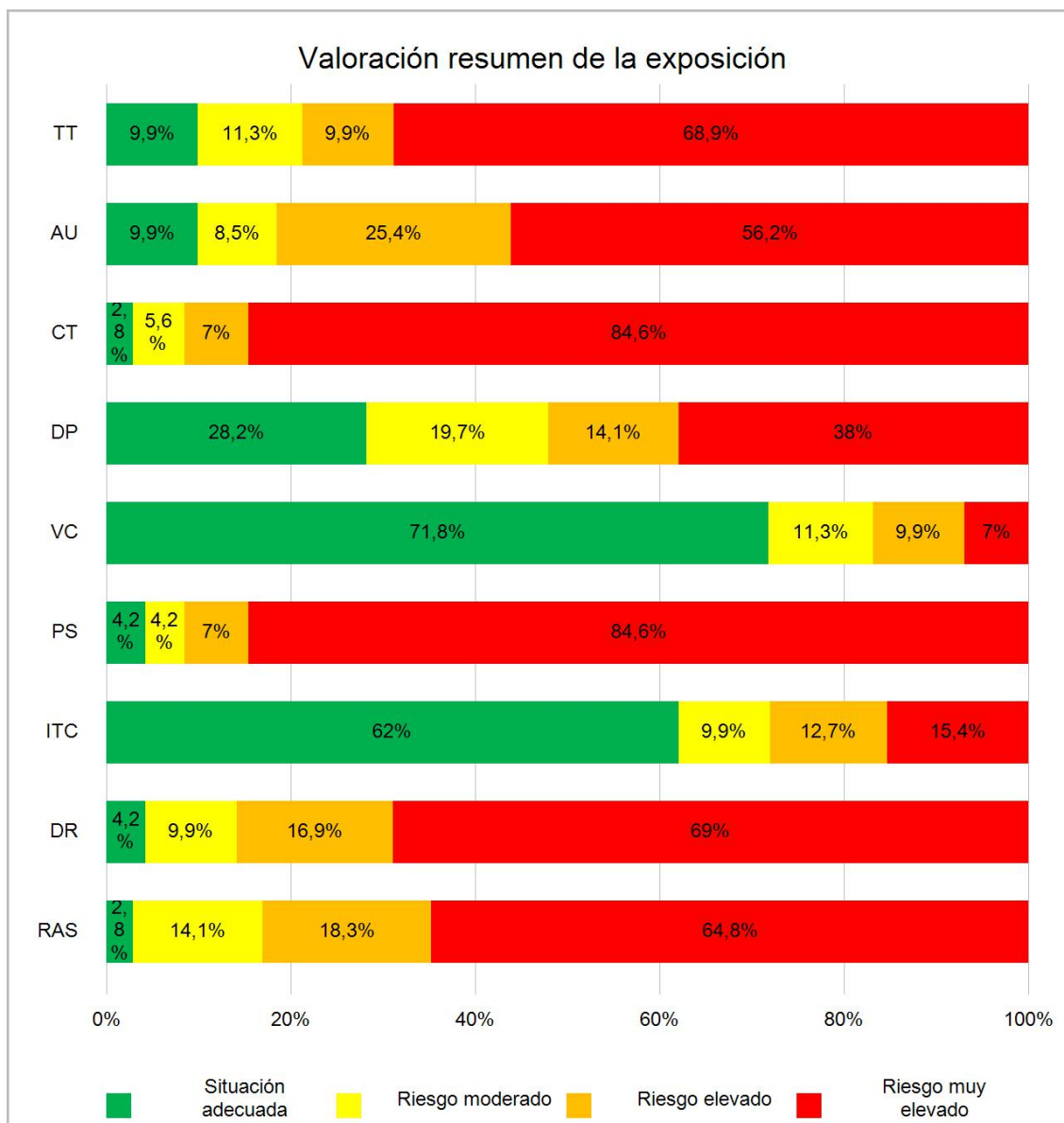
Cuando todos los trabajadores contasen con una copia procedíamos a transmitirles información acerca de en qué consiste la prueba y cómo debían llevarla a cabo, remarcando la importancia de realizarse de forma individual, objetiva y concisa, cabe destacar que se debía dar mayor importancia a no obviar ninguno de los ítems del cuestionario puesto que anularía el valor de todo el cuestionario. Nos encargamos también de respetar el anonimato de los participantes sellando los cuestionarios por sesiones y no abriéndolos hasta su volcado en el aplicativo.

Una vez con los datos rellenados nos dispusimos a realizar el volcado de los diferentes test y cuestionarios en el ordenador con los cuales podríamos llevar a cabo nuestro estudio.

3.7 Resultados FPSICO 4.0 Agrupado:

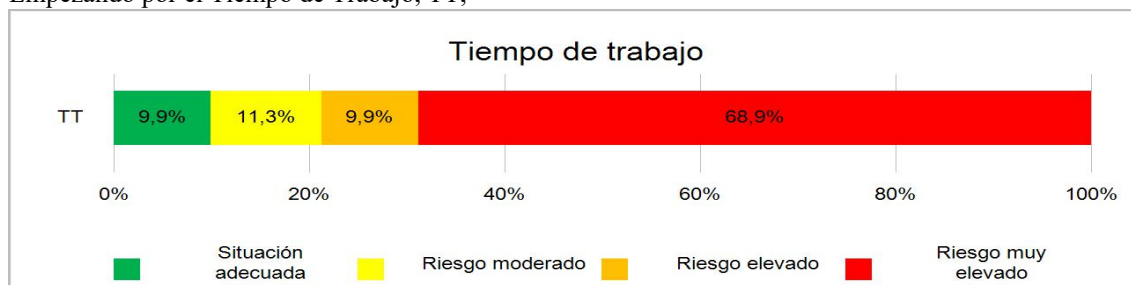
Tras la realización del test por los diferentes participantes obtenemos los resultados que a continuación expondremos y explicaremos. Dicho test podrá ser encontrado en el Anexo I a fin de solventar dudas.

La representación gráfica expondrá los porcentajes poblacionales que evalúan el factor como situación adecuada, riesgo moderado, riesgo elevado o situación de riesgo muy elevado. Así como el número de personas que valoran de un modo determinado cada situación y su respectiva media, mediana y desviación típica. Estos últimos datos pueden resultar confusos pero es debido a que cada factor posee un rango diferente para cada factor evaluado.



Hablaremos por separado de cada uno de estos factores para dar una explicación detallada y concienzuda del caso.

Empezando por el Tiempo de Trabajo, TT,



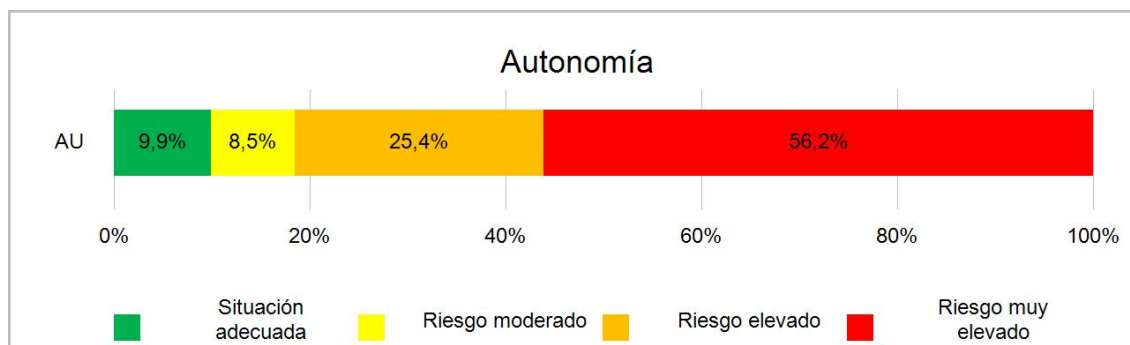
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	8	7	49

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	28,27	6,57	29,00

Observamos que se encuentra en una situación de riesgo muy elevado, situación de difícil solución puesto que los items de trabajar en festivos y fines de semana, así como la dificultad de conciliación entre vida familiar y laboral y la falta de descansos debido a las exigencias del puesto de trabajo han sido evaluado en su mayoría negativamente debido al alto porcentaje de turnicidad encontrada en el hospital.

Este factor parece ser altamente inherente al puesto de trabajo ya que el dispositivo no detiene nunca su actividad laboral, por tanto, las pocas vías de solventar este problema sería incrementar la plantilla de trabajadores a fin de poder reducir el impacto del tiempo de trabajo en la salud de los trabajadores.

El siguiente factor, Autonomía, AU, refleja lo siguiente:



Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	6	18	40

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	88,97	15,09	91,00

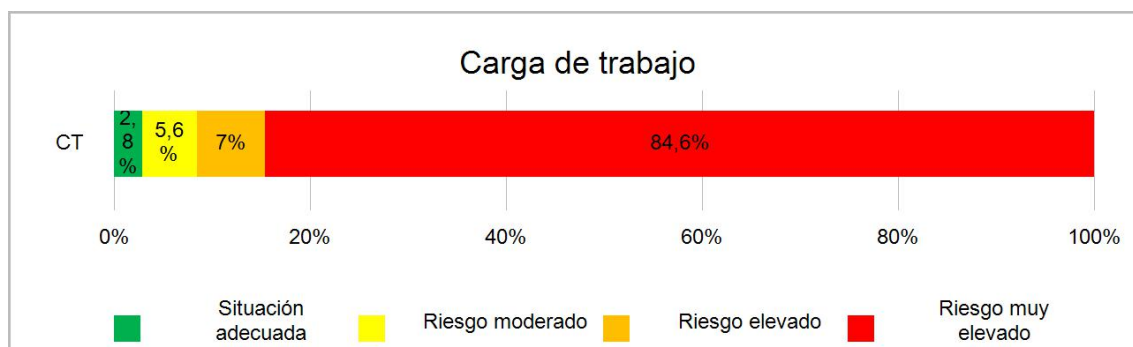
En vista a estos datos, observamos también una situación de riesgo muy elevado, hecho que puede afectar gravemente a la salud de los trabajadores.

Como vimos previamente, la autonomía se divide en dos grandes bloques, temporal y decisional.

Sobre la autonomía temporal cabe destacar el malestar generalizado de la población, hecho bastante lógico observando los resultados acerca del tiempo de trabajo, así pues, debería procurarse aumentar el personal existente ya que no existen apenas otras medidas con las que mejorar esta situación.

Acerca de la autonomía decisional, observamos que existe algo más de posibilidad de toma de decisiones pero la última palabra no recae sobre ellos, por ello se recomienda un incremento de plantilla para solventar este problema. Puede parecer una solución simplista pero realmente en todo puesto de trabajo encontraremos dificultades acerca de la autonomía si se trata de un puesto de trabajo jerarquizado como el que encontramos.

Con respecto a la Carga de Trabajo, encontramos:



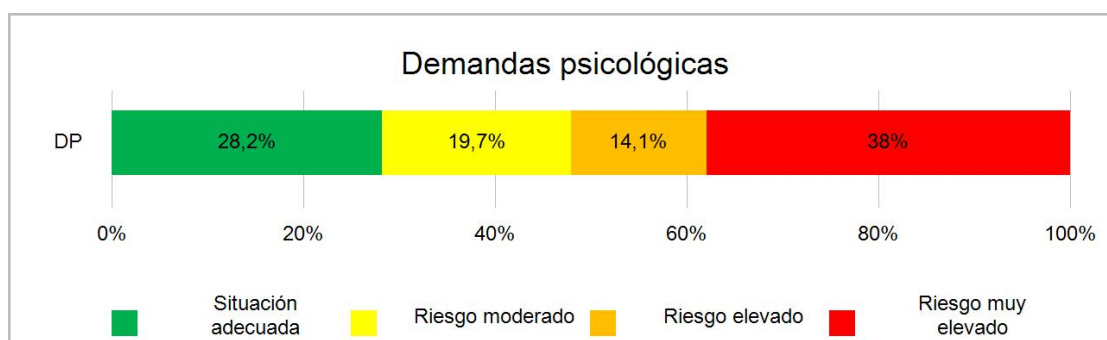
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	4	5	60

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	73,79	13,97	75,00

Observamos una división en tres bloques, Presiones de tiempo, Esfuerzo de atención y Cantidad y dificultad de la tarea.

En cuanto a las Presiones de tiempo encontramos que se encuentran desorbitadas debido a la celeridad exigida en el desempeño de las distintas labores del puesto de trabajo. Esto afecta al mismo tiempo al esfuerzo de atención debido a que un fallo resultaría fatal en las consecuencias tratándose del departamento de urgencias. En cuanto al esfuerzo de atención podemos observar que se deben llevar a cabo varias acciones mediante multitarea y permanecer alerta ante posibles imprevistos, así como no disponer de tiempos de menos atención durante la jornada, por ello un incremento de la plantilla podría ayudar a un mejor desempeño de la función de los trabajadores ya que puede ser habitual la aparición de fatigo debido a su trabajo. Por último, Cantidad y Dificultad de la tarea resulta sensiblemente mejor valorada, sin embargo, esto no sirve para paliar las consecuencias negativas encontradas del resto de bloques. De nuevo parece que nos encontramos en un caso de falta de personal, ya que su incremento facilitaría enormemente el desarrollo de la jornada laboral.

En cuanto a las Demandas Psicológicas, observamos lo siguiente:



Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
20	14	10	27

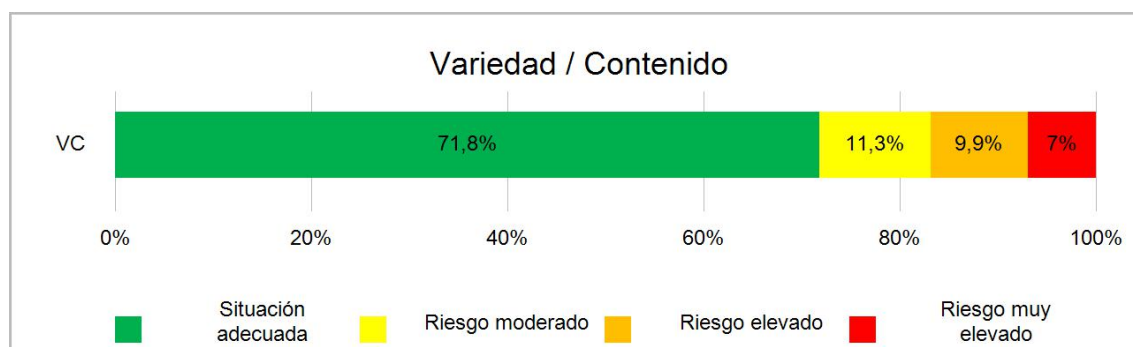
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	70,01	17,42	68,00

Recordamos que se divide entre exigencias emocionales y cognitivas.

En primer lugar acerca de las exigencias cognitivas encontramos que entorno al 70 % de la población considera que debe adaptarse, reciclar conocimientos, pensar con otra perspectiva y seguir formándose en su puesto de trabajo, por todo esto, podemos concluir que en el puesto las demandas cognitivas son altamente exigentes pero el gran interrogante encontrado es si podemos actuar sobre este hecho, plantearemos la posibilidad de brindar nuevas formaciones a los trabajadores con el fin de que podamos solventar estas exigencias, no obstante, podríamos estar frente a una exigencia normativa del puesto de trabajo, caso en el que apenas tendríamos un margen de actuación.

En el caso de las exigencias emocionales, observamos una situación de mayor riesgo, debido a que los trabajadores deben lidiar con situaciones de alto impacto emocional frente a compañeros, superiores y pacientes, debido a todo esto podemos concluir que es un agravante en la situación encontrada. Se proponen programas de gestión emocional, así como cursos de inteligencia emocional con los que poder lidiar con estos problemas de un modo más adecuado, ya que no sólo el incremento de personal serviría en este caso, debe enseñarse cómo gestionar estas situaciones y mejorar su impacto frente a los diferentes escenarios que podríamos encontrar.

Variedad/ Contenido es el siguiente factor analizado, este nos transmite lo siguiente:



Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
51	8	7	5

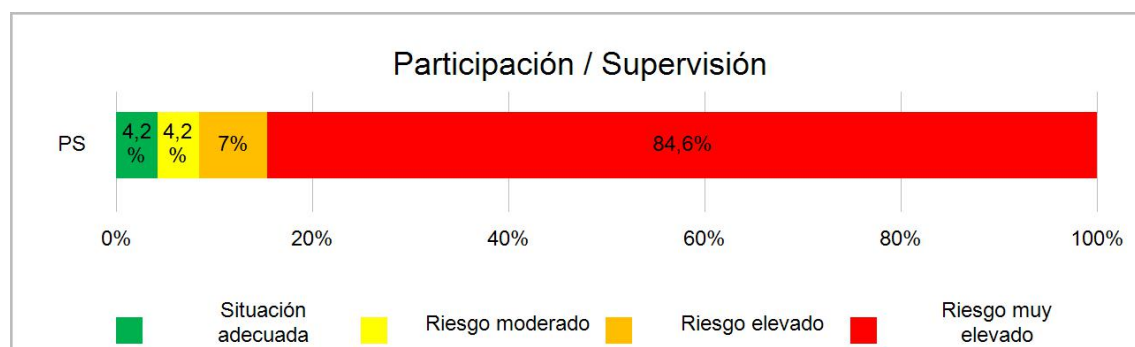
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	27,39	10,62	26,00

Frente a este factor encontramos que se encuentra en una situación favorable para el conjunto de los trabajadores debido a que se trata de un desarrollo laboral de un significado considerable para los mismos y sus compañeros, el cual, además cuenta con reconocimiento externo debido al producto de su labor.

Se trata de un trabajo altamente exigente pero al mismo tiempo variado y significativo.

Encontrándose en una situación adecuada podemos concluir que no es necesario tomar medidas al respecto.

El séptimo factor es Participación/ Supervisión:

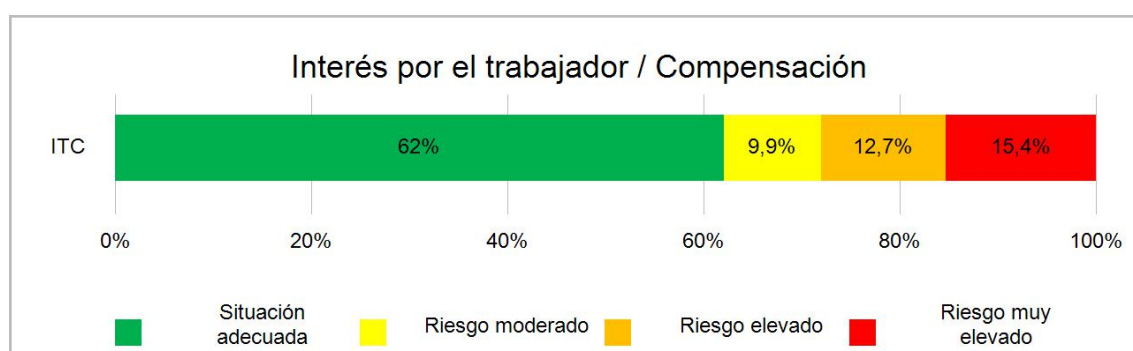


Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	3	5	60

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	49,62	12,43	51,00

Resulta especialmente llamativo que el 84,6% de los trabajadores evalúan negativamente esta situación. Se tratan de categorías profesionales con una posición jerárquica inferior en la cadena de mando del departamento, pero no por ello debe tomarse a la ligera, si bien muchos ítems hacen alusión a conceptos de difícil cambio encontramos otros en los que se podría actuar y influir, concretamente hablamos de la información aportada al conjunto de trabajadores encontrados ya que un alto porcentaje evalúa que sólo reciben información de las modificaciones que se producen en su trabajo. Actuando en este nivel y mejorando los canales de comunicación entre los trabajadores podríamos dar con un clave para reducir el malestar que abarca dicho ítem.

El penúltimo factor que encontramos es Interés por el trabajador/ Compensación:



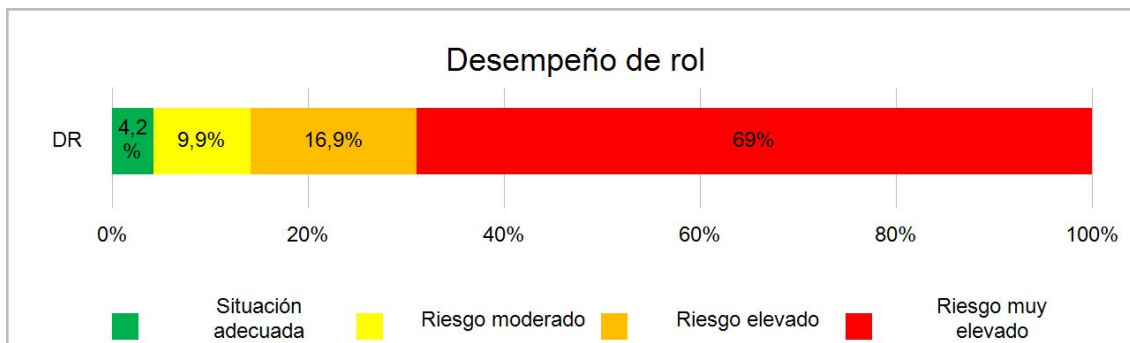
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
44	7	9	11

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	43,66	15,45	47,00

Encontramos una situación adecuada en la evaluación debido a la necesidad de promoción interna dentro de la organización, siendo un mecanismo seguido por la mayoría de los profesionales con vistas a mejorar sus perspectivas laborales en el futuro mediante cursos, formaciones y mejoras de competencias a fin de favorecer que todos los profesionales de la salud puedan ejercer del mejor modo posible su carrera

profesional. Por todo ello consideramos que se está trabajando del mejor modo posible pudiendo ser optimizada mediante futuros cursos y formaciones extra que incluir en el puesto de trabajo.

Con respecto al factor de Desempeño de rol:

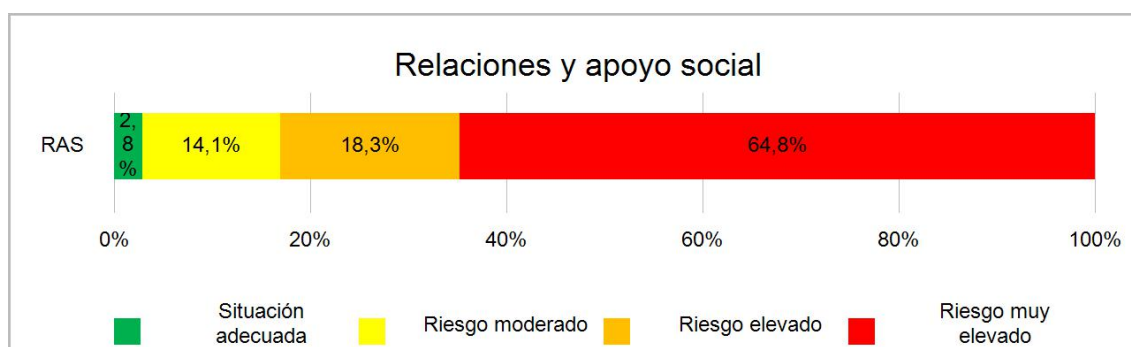


Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	7	12	49

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	64,90	19,54	64,00

Observamos un alto porcentaje poblacional evaluándolo como riesgo muy elevado (69%), esto es debido a la necesidad de desarrollar diferentes tareas que no entran dentro de las competencias de las usuales en las categorías profesionales desarrolladas, este problema parece apuntar a estar operando con un personal inferior al requerido. Encontramos escasa comunicación aportada al personal, hecho fácilmente mejorable optimizando los medios de comunicación y transmisión de la información entre departamentos, así como diferentes tareas excediendo las responsabilidades del puesto de trabajo. Por ello se recomienda incrementar la plantilla y mejorar la comunicación entre trabajadores y supervisores.

Finalmente, encontramos el factor de Relaciones y Apoyo Social:



Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	10	13	46

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	47,41	13,91	49,00

En dicho factor observamos un riesgo muy elevado, sin embargo analizando las preguntas pertinentes concretamente podemos observar que no existen demasiadas complicaciones cuando se trata entre compañeros y que los ítems peor valorados son por desconocimiento de los procedimientos y vías de actuación o no existir subordinados y superiores directos en el puesto de trabajo. Por ello, se recomienda aportar a los trabajadores mayor información mejorando la comunicación, así como mejorar las posibilidades de ocurrencias de agresiones y acoso para evitar que pueda ser encubierto por miedo a las consecuencias del problema favoreciendo de este modo el anonimato de la posible víctima.

Medidas Planteadas:

Estos datos representan el conjunto de factores evaluados mediante el *fpsico4.0* de nuestra muestra. Observamos una situación muy susceptible a mejorar con una problemática bastante clarificada que se engloba prioritariamente en el tiempo de trabajo, la carga del trabajo y los canales de comunicación establecidos en la empresa. Por estos motivos decidimos instaurar una serie de medidas para mejorar la situación del departamento:

- Incorporar nuevos trabajadores a la plantilla, si bien esta medida serviría para suplir la problemática de la mayoría de los riesgos peor evaluados, debemos tener en consideración que es una medida cuya aplicación resulta problemática puesto que supondrá una serie de recursos económicos de alto impacto en el hospital, por ende, es posible que no sea aplicada.
- Mejorar e implementar nueva formación es también un hecho que puede resultar de ayuda a los trabajadores del puesto de trabajo, dado que de este modo podemos comprobar cómo afecta a la evolución de la situación en caso de estar tratándose de un caso de falta de conocimientos acerca de cómo gestionar diversas contingencias que afectan al puesto de trabajo. Esta formación en concreto se ocuparía de dar apoyo a las situaciones de estrés, ansiedad y presiones ocurridas en el puesto de trabajo, las cuales, vienen provocadas principalmente por las presiones temporales, la carga cognitiva y emocional y las exigencias del puesto de trabajo.
- Se propone además, impartir cursos de apoyo y sostén psicológico, satisfacción y bienestar con la vida personal y cursos de inteligencia emocional con el fin de recordar o en caso de ser posible, enseñar pautas de acción ante la problemática encontrada con el fin de poder ayudar a la plantilla actual, puesto que puede suponer brindarles herramientas útiles para su vida profesional y personal, las cuales, hemos visto que existen situaciones en la que resulta difícil compaginar.
- Hemos detectado la problemática de que en ocasiones resulta difícil la comunicación vertical en la organización, puesto que se da sobre todo de modo descendente, es decir, no se tiene en demasiada estima la opinión de los estratos inferiores de la jerarquía. Sabemos que por logística resulta complicado dar voz a todas las opiniones tratándose de un grupo tan grande de trabajadores, pero se debe trabajar para brindar ese apoyo, por ello, sugerimos implementar más buzones de sugerencias para que los trabajadores puedan expresar su opinión, así como reforzar la comunicación de estos con sus superiores, puesto que, muchas veces resultará complicado pero se debe tomar en mayor consideración a los trabajadores del puesto.
- Este punto anterior, sirve también para expresar el presente, detectamos que los dispositivos de quejas de los trabajadores no están correctamente implementados y apenas existe un feedback entre los estratos de las jerarquías, por ello, resulta complicado, crear un ambiente de trabajo más positivo y se detectan problemas en los rasgos evaluados. Esto nos lleva a proponer vías de mejora con las que poder potenciar el estado actual de los trabajadores y lograr optimizar los mecanismos existentes.

El seguimiento de estas medidas puede significar una mejora significativa en el desarrollo de la situación de la organización. Sin embargo, desconocemos cómo interaccionan en el puesto de trabajo las dos categorías profesionales. Por ello, procedemos a realizar un estudio comparativo de ambas muestras.

3.7 Resultados FPSICO 4.0 Comparativo:

Vamos a profundizar en la comparación entre los rasgos evaluados mediante el FPSICO 4.0 entre las categorías de Enfermera y TCAE:

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
ENFERMERA	80,4%	93,5%	95,7%	63%	89,1%	97,8%	67,4%	93,5%	87%
TCAE	76%	60%	84%	68%	72%	80%	80%	72%	76%
NS/NC	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Por menorizado encontraremos los siguientes resultados. Hablaremos de cada uno de los factores individualmente:

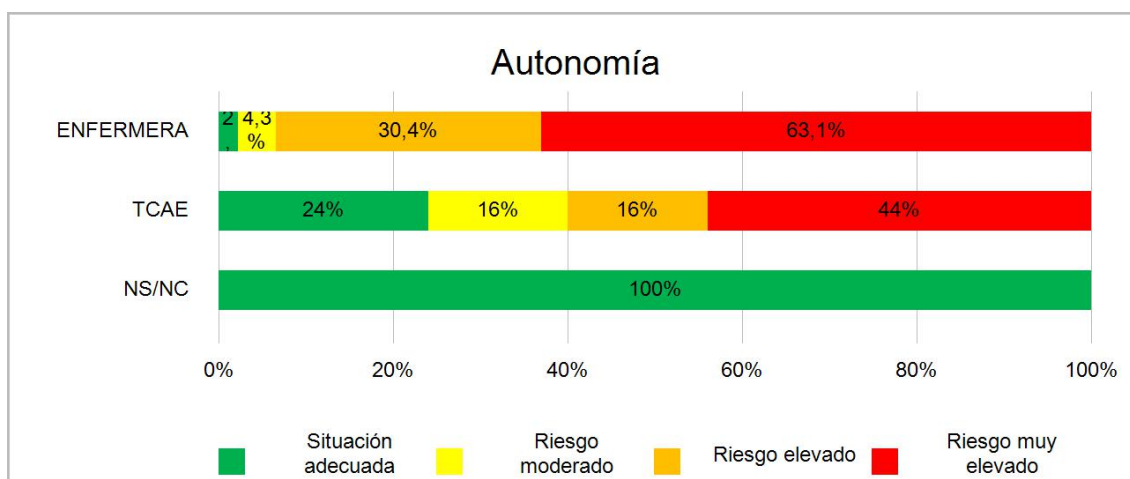
Tiempo de Trabajo (TT):

CATEGORIA	Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
ENFERMERA	4	5	2	35
TCAE	3	3	5	14

	Rango	Media	Desv. típica	Mediana
ENFERMERA	0-37	29,22	5,91	31,00
TCAE	0-37	26,52	7,44	29,00

Al igual que observamos en el apartado global nos encontramos ante una situación compleja; los trabajadores evalúan negativamente el hecho de trabajar en fines de semana o festivos, así como la dificultad para llevar a cabo sus descansos durante la jornada. Por estos motivos destacamos la necesidad de incorporar una plantilla mayor, ya que dicho dispositivo de trabajo debe desempeñar sus funciones durante todo el tiempo y el único margen de maniobra posible para solventar la situación sería la mencionada.

Autonomía (AU):



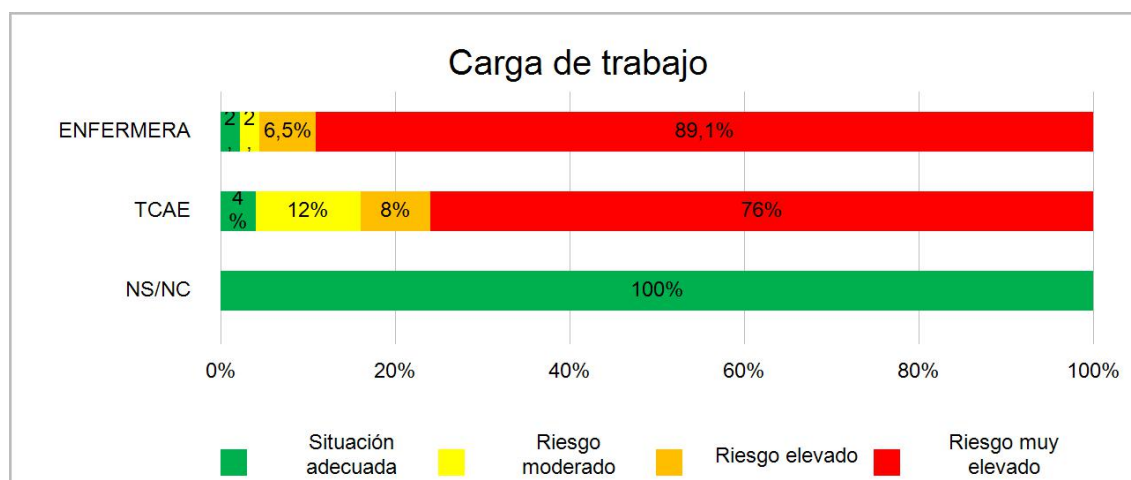
CATEGORIA	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
ENFERMERA	1	2	14	29
TCAE	6	4	4	11

	Rango	Media	Desv. típica	Mediana
ENFERMERA	0-113	92,28	13,13	93,00
TCAE	0-113	82,88	16,76	85,00

Observamos un despunto diferenciado entre enfermeros y TCAE posiblemente debido al número de puestos de trabajo en ambas categorías existiendo un mayor número de enfermeros, esto lo observamos fijándonos en las proporciones de respuestas dadas en el estudio, ya que en ambos casos suelen ser respuestas simétricas, sin embargo, encontramos 46 enfermeros frente a los 25 TCAE. Tanto en el caso de la autonomía decisional como en la temporal encontramos fallos similares al análisis conjunto, por ende se recomienda incrementar la plantilla para solventarlos. A pesar de que el grupo de enfermeros lo evalúa negativamente no parece una diferencia significativa al ser provocado por la diferencia del número de trabajadores.

Se debe prestar mayor atención a la autonomía decisional de los enfermeros para determinar si es un área susceptible de mejora frente al grupo de TCAE, ya que existe un número mayor de trabajadores que evalúan la situación de trabajo como riesgo muy elevado notándose un leve despunte en las respuesta a los ítems de esta categoría frente a la autonomía temporal. Cabe destacar que la autonomía en los operativos de un enfermero es diferenciado al encontrado en el grupo de TCAE.

Carga de Trabajo (CT):



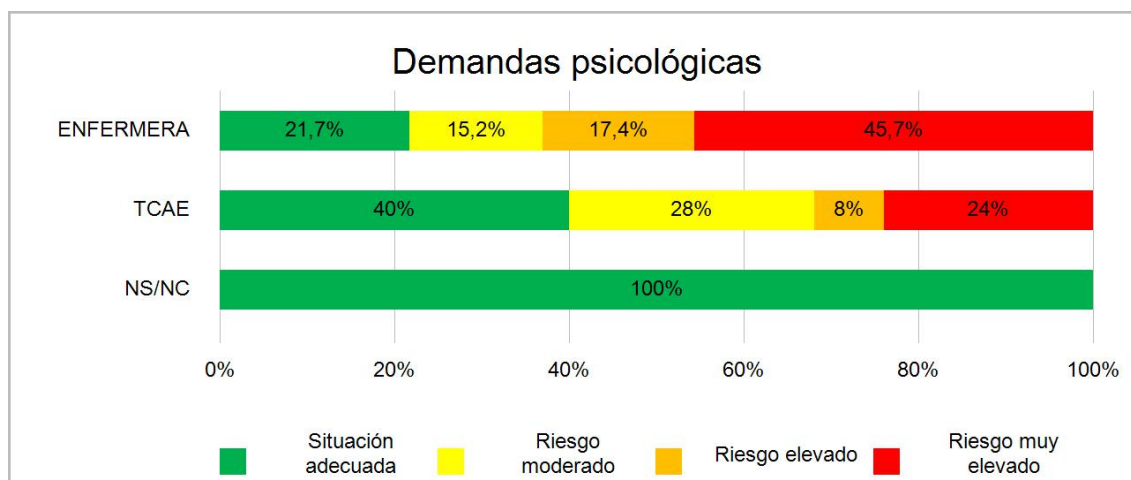
CATEGORIA	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
ENFERMERA	1	1	3	41
TCAE	1	3	2	19

	Rango	Media	Desv. típica	Mediana
ENFERMERA	0-106	77,28	13,49	79,00
TCAE	0-106	67,36	12,71	66,00

Este factor está dividido en tres bloques de los cuales hablaremos a continuación, en primer lugar encontramos las presiones de tiempo las cuales afectan de forma más significativa a los enfermeros debido a las necesidades de llevar a cabo su trabajo de una forma más ágil que el resto de sus compañeros debiendo prestar atención a su ejecución, debido a esto parece que debería incrementarse la plantilla para facilitar el trabajo a este grupo. El siguiente bloque es la calidad y la dificultad de la tarea, esta parece afectar más a los TCAE debido a la variedad de tareas que llevan a cabo en su jornada habitual, para ello podrían implementarse formación complementaria a los trabajadores puesto que parecen existir quejas acerca del cómo llevar a cabo su trabajo. Finalmente encontramos el esfuerzo de atención, este bloque despunta por la valoración negativa de los enfermeros los cuales consideran que deben estar más atentos a la ejecución y variedad de tareas realizadas, dichos problemas parecen solventarse mediante la

incorporación de nuevos puestos de trabajo ya que existiría menos sobrecarga atencional para desempeñar sus labores.

Demandas Psicológicas (DP):

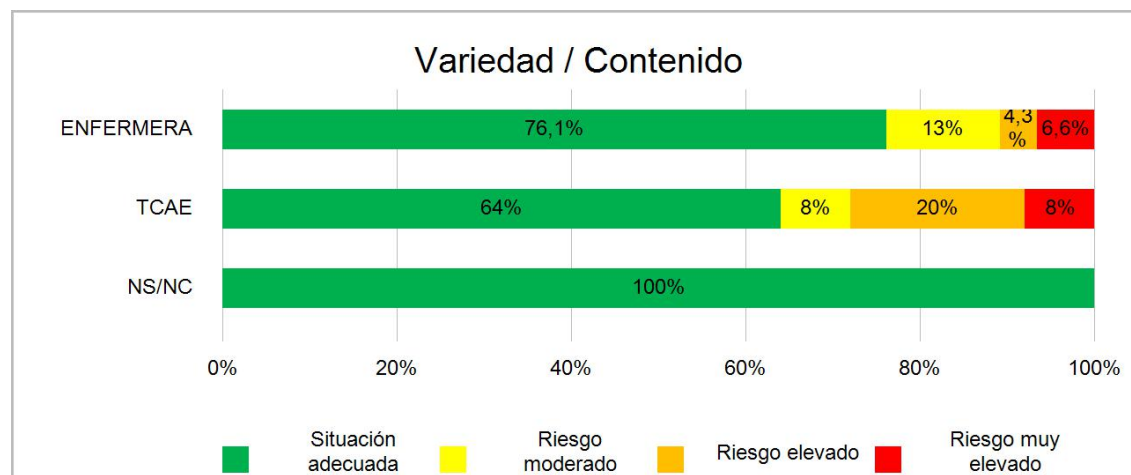


CATEGORIA	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
ENFERMERA	10	7	8	21
TCAE	10	7	2	6

	Rango	Media	Desv. típica	Mediana
ENFERMERA	10-112	72,74	16,57	74,50
TCAE	10-112	65,00	18,17	64,00

En cuanto a las exigencias cognitivas encontramos que ambos grupos evalúan la situación de forma similar, sin embargo, existen ciertas diferencias como el hecho de tomar más iniciativas por parte del grupo TCAE y la necesidad de ser más creativo por parte de los enfermeros. En cuanto a las exigencias emocionales parece estar en mayor riesgo el grupo de TCAE dado que sus manifestaciones emocionales se producen con mayor frecuencia y grupos de personas. Por todo esto, encontramos la necesidad de impartir nueva formación a los trabajadores enfocadas, principalmente, a la gestión emocional y al procesamiento analítico de los diferentes escenarios en que puedan encontrarse. Orientando a promover una mayor inteligencia emocional para ayudarles a hacer frente en su día a día, especialmente en el caso de TCAE, también sería recomendable incorporar nuevos trabajadores al puesto de trabajo para facilitar el desarrollo de la actividad laboral.

Variedad/ Contenido (VC):

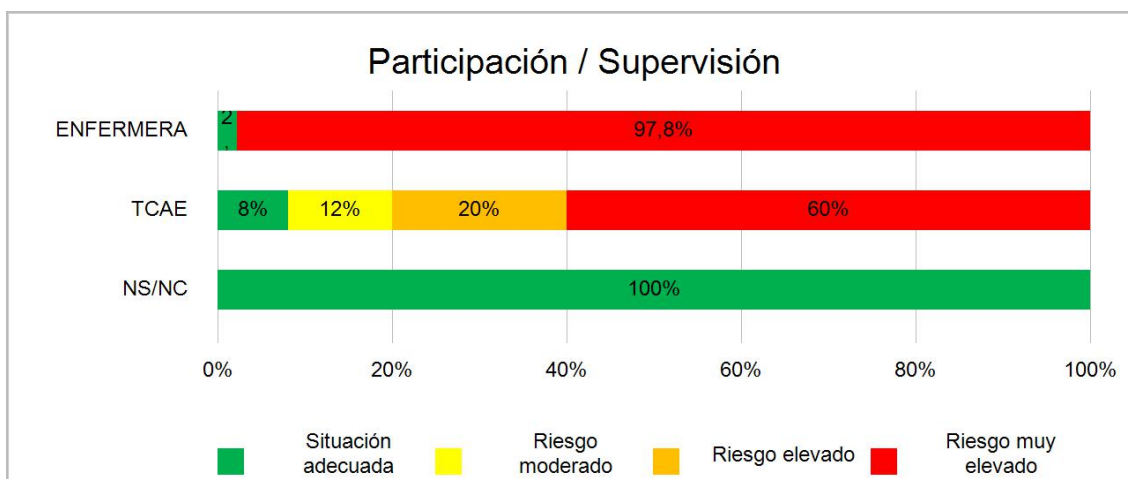


CATEGORIA	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
ENFERMERA	35	6	2	3
TCAE	16	2	5	2

	Rango	Media	Desv. típica	Mediana
ENFERMERA	0-69	25,96	10,60	25,00
TCAE	0-69	30,04	10,36	27,00

Encontramos un factor evaluado como situación adecuada en ambos grupos, es un factor a proteger y mantener puesto que nuestra prioridad será actuar sobre las situaciones de riesgo muy elevadas, debemos tener en cuenta que dadas las vicisitudes del trabajo se encuentra una gran variedad de acciones a llevar a cabo, por todo ello esta categoría se ve protegida en la evaluación, dado que un suceso puede ser un riesgo para una categoría pero una ventaja en otra evaluación.

Participación/ Supervisión:

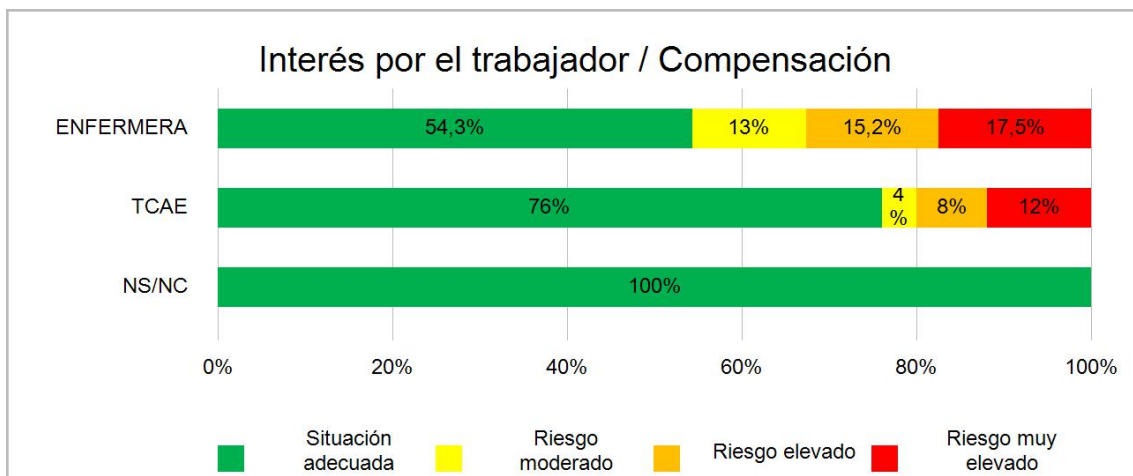


CATEGORIA	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
ENFERMERA	1	0	0	45
TCAE	2	3	5	15

	Rango	Media	Desv. típica	Mediana
ENFERMERA	4-87	54,00	9,81	54,00
TCAE	4-87	41,56	12,88	41,00

En este caso, observamos una situación llamativa en el puesto de trabajo, dado que el 97,8% de los enfermeros lo evalúan como una situación de riesgo muy elevado, mientras que en el caso de los TCAE encontramos el 60%, por ello, deberían tomarse medidas prioritarias en el caso de los enfermeros, ya que su situación resulta de mayor riesgo en comparación con la encontrada en el caso de los TCAE. Optaremos por reforzar y potenciar los canales de información para que en caso y debido a la jerarquización, no pueden tomar parte activa en la toma de decisiones pero deberían ser informados en mayor medida: todo ello orientado a que puedan actuar en consecuencia y reducir la evaluación negativa que encontramos. Al igual que ocurre con los casos anteriores, podría verse afectado por una plantilla insuficiente que deteriore los canales informativos y comunicación de la organización y en consecuencia se vean perjudicadas las medidas a tomar.

Interés por el trabajador/ Compensación (ITC):

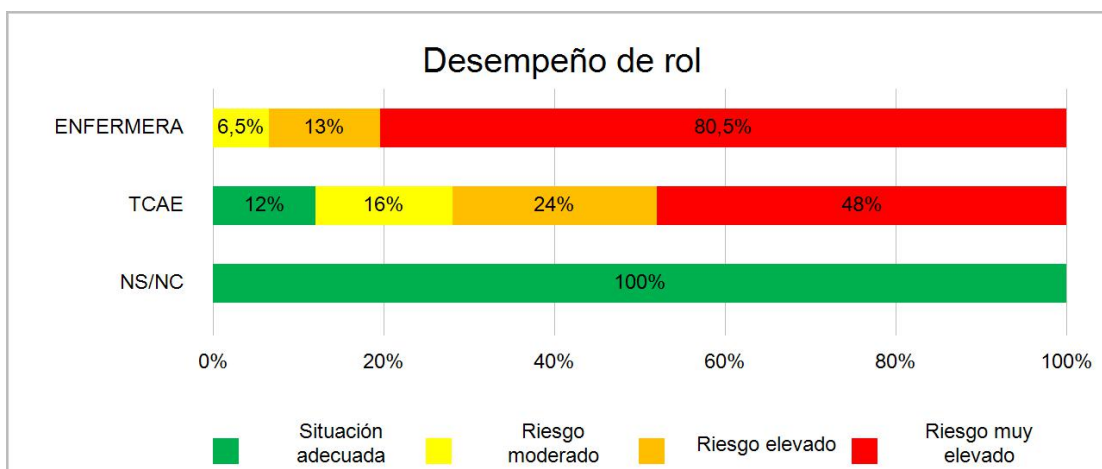


CATEGORIA	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
ENFERMERA	25	6	7	8
TCAE	19	1	2	3

	Rango	Media	Desv. típica	Mediana
ENFERMERA	0-73	44,85	15,62	48,50
TCAE	0-73	41,48	15,19	43,00

Al igual que nos ocurrió en el caso de la variedad/ contenido, encontramos que este factor se encuentra mejor valorado en comparación con otros, logrando posicionarse en una situación adecuada para ambos grupos. No obstante, está peor valorado en el grupo de enfermeros, a pesar de existir otras prioridades se debe prestar atención porque refleja que la situación de los enfermeros está peor valorada que la de los TCAE y posiblemente, esto sea debido a la necesidad de incorporar nuevos trabajadores para poder disponer de una eficiencia mayor en el puesto de trabajo amén de potenciar los canales informativos y de comunicación en relación al puesto de trabajo para mejorar la situación de este colectivo.

Desempeño de Rol (DR):

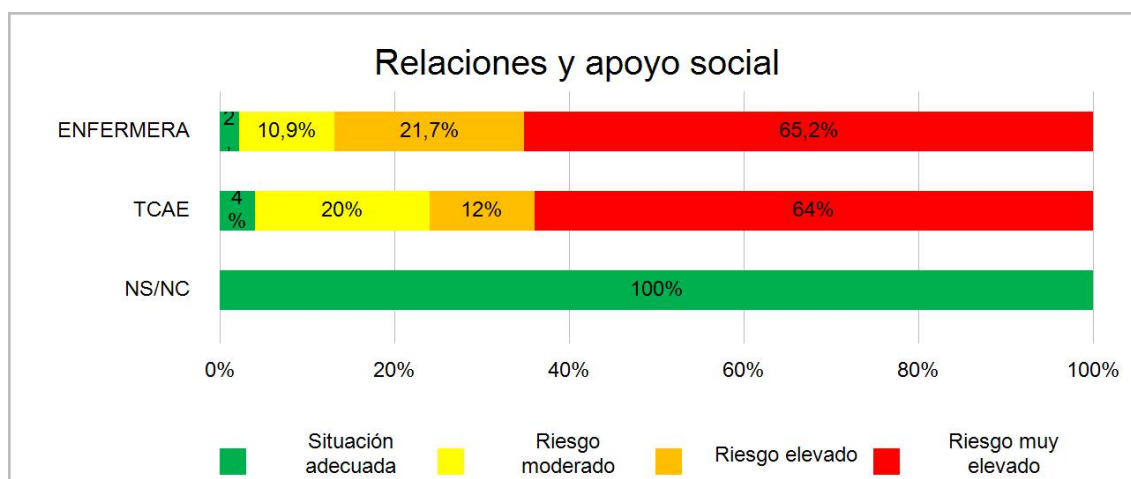


CATEGORIA	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
ENFERMERA	0	3	6	37
TCAE	3	4	6	12

	Rango	Media	Desv. típica	Mediana
ENFERMERA	1-109	69,17	16,66	68,50
TCAE	1-109	57,04	22,21	52,00

En el análisis de este factor encontramos una evaluación más negativa por parte del grupo de enfermeros, analizando los ítems observamos que existen canales de información deficientes y exigencias laborales que no competen a los grupos evaluados pero debido a la situación del departamento de urgencias deben llevarlas a cabo. Para solventar esta situación se proponen impartir cursos informativos a los trabajadores acerca de cómo realizar estas nuevas tareas e incrementar la plantilla para evitar que a los trabajadores les corresponda desempeñar funciones que no son propias de su puesto.

Relaciones y Apoyo Social (RAS):



CATEGORIA	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
ENFERMERA	1	5	10	30
TCAE	1	5	3	16

	Rango	Media	Desv. típica	Mediana
ENFERMERA	0-97	48,48	13,59	51,00
TCAE	0-97	45,44	14,56	44,00

Observamos una situación de riesgo muy elevado en ambos casos, las respuestas dadas al estudio resultan muy similares en ambos casos encontrándose que se debe formar más a los trabajadores para favorecer la inteligencia emocional, así como, potenciar los canales informativos existentes y provocar que estos efectos negativos se vean reducidos. También resulta un caso de necesidad de crear nuevos puestos de trabajo para reducir esta situación. Debemos recordar que los efectos negativos de los riesgos psicosociales no son estáticos, si no acumulativos y exponenciales. De no tomar medidas correctivas cada vez se verá en peor situación el puesto de trabajo favoreciendo un contagio de situaciones negativas a otras esferas del centro.

Soluciones Planteadas:

Al igual que hicimos en el caso del estudio agrupado, recopilaremos las diferentes medidas aportadas para procurar reducir el impacto negativo de los factores peor evaluados en el caso estudiado:

- Incorporar nuevos trabajadores a la plantilla, esta medida serviría para reducir la problemática de la mayoría de los riesgos peor evaluados, en ambos casos, especialmente en el grupo de enfermeros, los cuales, demandan más la necesidad de nuevos puestos de trabajo. Debemos tener en consideración que es una medida cuya aplicación resulta problemática para la gestión del hospital puesto que se traduce en una inversión monetaria de gran alcance de para el hospital, por este motivo, es posible que no sea aplicable. Pero se trata de la medida más recomendable para el caso analizado.

- Mejorar e implementar nueva formación es la segunda solución para tratar de atajar el problema. Ambos grupos necesitan de esta medida pero con implicaciones diferenciadas, mientras los cursos de inteligencia emocional y gestión y control emocional puede beneficiar a ambos grupos, hemos comprobado que el grupo TCAE requeriría además herramientas para gestionar las diferentes tareas que deben desarrollar durante su jornada, estos cursos podrían consistir en refuerzos acerca de las diferentes acciones que realizan y cómo optimizarlas.

- Se propone además, impartir cursos de apoyo y sostén psicológico, satisfacción y bienestar con la vida personal y cursos de inteligencia emocional con el fin de recordar o en caso de ser posible, enseñar pautas de acción ante la problemática encontrada con el fin de poder ayudar a la plantilla actual, puesto que puede suponer brindarles herramientas útiles para su vida profesional y personal, las cuales, hemos visto que existen situaciones en las que resulta difícil compaginar el trato a personas externas al puesto de trabajo, especialmente en el grupo de enfermeros, cuyos niveles de estrés y ansiedad parecen estar por encima del grupo de TCAE.

- Hemos detectado la problemática de que en ocasiones resulta difícil la comunicación vertical en la organización, puesto que se da prioritariamente de modo descendente, es decir, no se tiene en demasiada estima la opinión de los estratos inferiores de la jerarquía. Lógicamente resulta virtualmente imposible que los trabajadores tomen parte activa de la toma de decisiones de la organización de los grupos de trabajo, pero sí se puede tomar cartas sobre la comunicación de los cambios que ocurren en el puesto de trabajo y cómo afecta a los diferentes trabajadores.

- Observamos que los dispositivos de quejas de los trabajadores no están correctamente optimizados y debemos actuar sobre este nivel. Se debe procurar mejorar la expresión de las opiniones de los diferentes trabajadores para promover un ambiente y lugar de trabajo más adaptado a la situación que se enfrentan de modo que puedan desarrollar su trabajo de una forma más cómoda.

4. DISCUSIÓN

El desempeño de rol no está clarificado para los trabajadores y esta situación debe ser corregida para evitar efectos negativos en la salud de los mismos.

También observamos cómo las demandas psicológicas significan una situación de alto riesgo. Ante esto concluiremos como expondremos en las conclusiones el rechazo de nuestra H1: Los riesgos psicosociales en el centro de trabajo se encuentran en una situación adecuada. Esto, entre otras cosas, supone una valoración menos significativa de lo que debería de los aspectos psicológicos que afectan a los trabajadores. Consideramos la necesidad de concienciar en mayor profundidad a la entidad de la salud pertinente, puesto que el impacto de estos factores son menos visibles pero no por ello menos significativos. Se debe cambiar el modo de pensar acerca de los riesgos psicosociales en el trabajo porque suponen un gran agravante al desarrollo del mismo.

A continuación, se revisan diversas fuentes de trabajo similares que servirán para concienciar de la necesidad de contemplar estos riesgos en profundidad y entender mejor por qué deben ser más combatidos en caso de no estar correctamente evaluados.

Los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales. Según la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el 70,9% de los trabajadores encuestados señaló que estaba expuesto a riesgo de accidentes de trabajo, el porcentaje se eleva al 74,9% en el caso del personal sanitario. El análisis de las causas de accidentes (v.g., riesgos de accidente por cortes y pinchazos) reveló que las principales causas de los riesgos se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%).

El estudio concluye que los trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicosomática que los no expuestos. El 22,5% de los trabajadores encuestados consideran que el trabajo está afectando a su salud. Las dolencias que con más frecuencia atribuyen los encuestados al trabajo son: el dolor de espalda (57,6%), el dolor de cuello (28,1%), y el estrés (27,9%). En relación con la presencia de otros síntomas, el cansancio, las alteraciones del sueño y las cefaleas inciden de forma importante sobre la población trabajadora, afectando al 12,3%, 12% y 10,4%, respectivamente.

la Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral, por su parte, realizada en 2007 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración concluyó que el 55,1% de las personas ocupadas manifiestan niveles medios o altos de estrés frente al 27,7% que expresan niveles bajos o muy bajos. El nivel medio de estrés resultó igual en los varones y en las mujeres.

Estudios realizados en la Unión Europea (UE) han concluido que el estrés laboral es un problema importante y que supone un coste económico y social importante. El estrés laboral ocupa el cuarto lugar en la frecuencia de problemas de salud informados por los trabajadores de la UE. Un 22,3% de los trabajadores manifestaron que lo sufrían, según la Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo. Además un 8,7% respondieron tener problemas de sueño y un 7,8% problemas de ansiedad derivados del trabajo. Por sectores, la mayor frecuencia de problemas psicológicos la presentan los trabajadores de la educación, los de la sanidad, y los trabajadores de la administración pública en general. Según recoge la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, el estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo informado con más frecuencia, afectando en 2005 al 22% de los trabajadores de la UE. Según estimaciones hechas en el 2002 el problema costaba a la UE, formada entonces por 15 países, un mínimo de 20.000 millones de euros al año en concepto de tiempo perdido y gastos sanitarios.

En Estados Unidos, el estrés laboral constituye un problema similar al de la UE. Según un informe del National Institute for Occupational Safety and Health, el porcentaje de trabajadores que informaron que su trabajo resultaba estresante estaba entre el 28% y el 40 %. En un estudio posterior se señala que los trabajadores afectados de ansiedad, estrés, o alteraciones neuróticas perdieron muchos más días de trabajo (25 días de promedio perdidos por trabajador) en el año 2001 que aquéllos que no presentaban este tipo de alteraciones (sólo 6 días como promedio perdidos por trabajador).

Un informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre riesgos psicosociales revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han originado riesgos psicosociales de carácter emergente que están teniendo consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral y repercutir en la salud y la seguridad de los trabajadores. Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas:

- Nuevas formas de contratación laboral, que se caracterizan por la aparición de contratos de trabajo más precarios y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo.
- Envejecimiento de la población activa, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.

- Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información cada vez mayores bajo una mayor presión en el ámbito laboral.
- Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria y de los servicios en general.
- Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y contratación y la vida privada de las personas.

Otro de los grandes riesgos encontrados es el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT en adelante), también conocido como burnout, ha cobrado especial relevancia en las últimas décadas debido a un importante incremento de su prevalencia en el sector servicios, en especial en sanidad y educación. Este fenómeno ha sido valorado como enfermedad en ciertos estudios, aunque no se reconoce como tal en el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social, existen sentencias judiciales que le otorgan la condición de accidente de trabajo.

La prevalencia de esta patología, relacionada única y exclusivamente con el desempeño de la actividad laboral, varía de unos estudios a otros. En algunos estudios se han obtenido porcentajes del 30%, aunque resultados más moderados sitúan su prevalencia en el 11,4%. Aplicando criterios más conservadores, en Holanda se estima que entre el 4% y el 7% de la población podrían sufrir niveles graves de SQT. Porcentajes cercanos al 7% se han estimado en Suecia. En Finlandia se estima que los casos graves de SQT de la población trabajadora se sitúan sobre el 2,4%. En estudios realizados en España se han obtenido porcentajes similares.

Tras una revisión de la literatura Melamed et al. (2006) concluyen que el SQT puede ser considerado un problema relevante para la salud pública y un tema de preocupación para los políticos responsables de la salud. La conclusión de estos autores es considerablemente certera. La dimensión del problema merece toda la atención como problema de salud pública, pues es una patología que se desarrolla en mayor medida en los profesionales del sector servicios que desarrollan su actividad laboral hacia otras personas, y según la Encuesta de la Población Laboral Activa correspondiente al último trimestre de 2008, un 70 % de la población española ocupada trabaja en el sector servicios.

Trabajar en contacto con los clientes de la organización hace que los trabajadores estén expuestos con frecuencia a riesgos psicosociales como agresiones y conflictos interpersonales, sobrecarga de casos a atender, conflicto y ambigüedad de rol, percepción de inequidad en los intercambios sociales, falta de control sobre los resultados, etc. Estas condiciones de trabajo favorecen el desarrollo del SQT y el de otras patologías como la depresión. Hecho que se da en todas las categorías profesionales del ámbito sanitario.

De esta conclusión se derivan algunas recomendaciones:

- Considerar los riesgos psicosociales como un problema en el sistema de salud pública español que debería fomentar el desarrollo de colaboraciones entre las políticas desde diferentes Ministerios, como el de Trabajo e Inmigración y el de Sanidad y Consumo.
- Esas colaboraciones deberían considerar la realización de estudios y encuestas de prevalencia que integren criterios e indicadores relevantes para la toma de decisiones desde los Ministerios afectados.
- Las normativas en materia de prevención de riesgos laborales deberían considerar la amenaza que supone para la salud pública los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias.
- Se deberían desarrollar campañas de prevención que fomentaran el desarrollo de planes de formación para los agentes sanitarios, de esta manera se contribuiría a erradicar diagnósticos erróneos o dilatados en el tiempo, y a mejorar algunos indicadores de la salud pública de la población española ya existentes.

5. CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS DE FUTURO

Ante la información brindada por nuestro estudio, podemos concluir el rechazo de nuestra hipótesis inicial (H1: Los riesgos psicosociales en el centro de trabajo se encuentran en una situación adecuada). Puesto que de los nueve factores evaluados a través de la herramienta FPSICO 4.0, siete de los mismos se encuentran en una situación de alto riesgo a nivel global:

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Participación/ Supervisión (PS)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

Por ello se deben establecer una serie de medidas que expondremos a continuación para tratar de paliar la situación de los trabajadores que componen en centro de trabajo.

Tal y como estipulamos en nuestra segunda hipótesis, el apoyo psicológico y la gestión de los riesgos psicosociales, suponen un ahorro significativo en los costes de prevención en la organización debido a la mejora de los trabajadores con respecto a su trabajo y la valoración que realizan sobre la empresa.

Debemos concluir lo siguiente. Resulta complicado integrar las mejores soluciones para la empresa debido a los costes que conlleva en diferentes apartados tanto a nivel económico, como temporal incluyendo los factores sociales.

Todo puesto de trabajo puede ser mejorado y optimizado para incluir mejoras que afecten a la salud de los trabajadores, de forma que permitan una mejor situación para la empresa y sus participantes.

En este caso, observamos un puesto de trabajo significativamente deteriorado, hemos hablado mucho sobre él y observamos como síntesis que siete factores de los nueve evaluados se encuentran en una situación de alto riesgo. Encontrándose únicamente evaluados positivamente las variables de Variedad/ Contenido e Interés por el Trabajador/ Compensación. Dicha evaluación resulta idéntica cuando observamos el grupo de Enfermeros, sin embargo, el grupo TCAE logra una evaluación positiva en el apartado de Demandas Psicológicas.

También planteamos distintas vías para solucionar esta situación como la incorporación de nuevos trabajadores, mejoras en los canales de información y registro de quejas, cursos de apoyo psicológico y formación e información más completa a los trabajadores.

Desafortunadamente, resulta temprano para poder establecer conclusiones a nuestras hipótesis debido a que nuestra presencia en la investigación culmina con la presentación de las vías de mejora habiendo concluido la investigación inicial. Esto se debe, a que no depende de nosotros la ejecución de las medidas si no de la cúpula directiva y administrativa del hospital. Por ello fundamentaremos el por qué decidimos estas medidas en particular y la intención que pretenden lograr.

Dadas las quejas registradas en la mayoría de los ítems analizados, podemos comprobar cómo se encuentran peor evaluadas las situaciones del grupo de enfermeros, esto parece estar motivado por falta de personal. Creemos esto por las respuestas brindadas en la mayoría de los ítems haciendo una fuerte alusión a sobrecarga laboral, burnout y estrés a nivel elevado. Este caso no es que resulte mucho más positivo en el caso de los TCAE pero se hace más pronunciado en el otro grupo de trabajo.

Dicha medida será la más polémica respecto a su implementación debido a que su coste económico resulta mucho más pronunciado que las otras medidas planteadas. Para su ejecución se deberá especificar a la directiva qué necesitan para poder tomar una medida adecuada y óptima con la situación que encontramos. Observamos que se requieren al menos dos o tres puestos más de enfermeros, puede parecer escaso, pero debemos recordar que debido a la turnicidad laboral encontrada, estos tres puestos suponen la contratación de nueve trabajadores. Sería un incremento de plantilla que ayudaría a los enfermeros así como a los TCAE, puesto que cuantos más profesionales desarrollen sus labores en las situaciones de sobrecarga, mejores resultados se obtendrán.

Deberemos plantear esta medida como la más prioritaria dado que con ella lograríamos reducir todos los factores evaluados negativamente, en caso de existir la posibilidad debería contarse con la contratación de TCAE para llevar a cabo las labores profesionales planteadas.

La siguiente medida que deberá tomarse en consideración, es la mejora de los canales de información puesto que encontramos una situación preocupante en la organización en la cual no se contempla lo suficiente la comunicación vertical entre las diferentes jerarquías profesionales, este caso puede llevarnos a problemas de estrés, burnout y pérdida de las expectativas profesionales del trabajador. Esto es debido al conflicto generado en la organización debido a una mala organización del trabajo y la falta de interés generada en los trabajadores. Por ello, se plantean medidas enfocadas a mejorar esta situación. Se podría

incorporar aplicaciones móviles para agilizar el proceso informativo a los trabajadores de forma que puedan estar al tanto de todas las novedades con mayor celeridad, también se deberían actualizar los tableros de noticias con mayor rapidez y hacer uso de correo electrónico para reducir los tiempos de incertidumbre de los trabajadores acerca de estas situaciones.

Otro de los problemas encontrados son las demandas y quejas acerca de la sobrecarga laboral, concretamente, se puede observar que es la falta de formación de los trabajadores el principal problema, puesto que sus circunstancias laborales terminan por obligarles a desempeñar funciones que originariamente no forman parte de su trabajo. Para poder solventar dicha dificultad, optamos por aportar a los trabajadores nueva información acerca de cómo desempeñar las funciones nuevas de su puesto de trabajo, no por ello dejando que se ocupen de dichas tareas indefinidamente. La prioridad debería ser contratar a personas capacitadas para las mismas, pero siendo que deben analizarse todas las opciones posibles, decidimos brindar esta posibilidad para que sean capaces de atender las nuevas necesidades en el proceso que se desarrolla la contratación. Para ello se deberán analizar posteriormente las diferentes tareas problemáticas con la finalidad de detectarlas y poder establecer vías de acción útiles en el desempeño laboral.

Finalmente, observamos una situación laboral, en un estado de alto riesgo desde el punto de vista psicológico puesto que todos los procesos que se desarrollan tienen una alta implicación en el incremento de los niveles de ansiedad, estrés y malestar laboral; lo cual puede llevar a una pérdida constante de los activos no físicos de la empresa empeorando cada vez más la situación que encontramos en la organización. Si dicha situación se mantiene a lo largo del tiempo, encontraremos una problemática extendida que será difícil gestionar. Se deben poner medidas al respecto con el fin de poder solventar la situación. Por ello, se deciden implantar en la organización cursos de satisfacción con la vida laboral en los cuales, se impartan enseñanzas acerca de cómo gestionar las distintas situaciones laborales y poder optimizar el proceso emocional que llevan a cabo los trabajadores a diario.

También serían interesantes el uso de cursos de inteligencia emocional, con los que los trabajadores puedan observar cómo desenvolverse en cada una de las situaciones cotidianas que les atañen, aprendiendo a gestionar emociones negativas y optimizar su gestión con el fin de favorecer un ambiente prosocial con mayor comunicación entre los trabajadores, logrando así incurrir en una espiral de ganancias sociales. Así como herramientas de gestión del estrés, tales como las relacionadas con el Mindfulness, la relajación y las visualizaciones.

El problema principal como expusimos anteriormente reside en la dificultad para asegurar que dichas medidas resulten de ayuda, puesto que nuestra intervención finaliza con la presentación de las medidas al grupo de trabajo para su incorporación e implementación en el centro laboral. Por ello, se recomienda realizar una nueva evaluación tras la implementación de las medidas con el objetivo de establecer si existen diferencias significativas o no en el centro de trabajo. En caso afirmativo, podríamos concluir que hemos logrado reducir la situación negativa en el puesto de trabajo, donde de nuevo, deberíamos volver a proponer medidas con las que seguir mejorando la situación de la organización.

El proceso de la evaluación de riesgos laborales, es continuo y constante y siempre pueden implementarse mejoras en el puesto.

Serán las siguientes evaluaciones las que permitan establecer el cumplimiento o no de las hipótesis experimentales, con las que lograr una reducción en el coste administrativo de la organización, principalmente gracias al incremento de la productividad de los trabajadores y las ventajas a nivel de ganancias fruto de la mejora del ambiente laboral.

Referencias Bibliográficas:

- Albaladejo R, Villanueva R, Ortega P, Astasio P, Calle ME, Domínguez V. Síndrome de burnout en personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Rev Esp Salud Pública* 2004.
- Amparo Osca, Francisco Palací, Juan A. Moriano y Ana Lisbona (2016). *Nuevas perspectivas en Psicología de las Organizaciones*. Madrid: UNED-Sanz y Torres.
- Ander Egg, E. *Introducción a las técnicas de investigación social* Buenos Aires, Ed. Amorrortu. 1978.
- Asparouhov, T., y Muthén, B. (2009). Exploratory structural equation modeling. *Structural Equation Modeling*, 16 (3), 397–438.
- Bugeda, J. *Manual de Técnicas de Investigación Social* Madrid, Instituto de Estudios Políticos, 1974.
- Caplow, T. *L'enquête sociologique* Paris. Librairie Armand Colin 1970.
- Chevry, G.F. *Práctica de las encuestas estadísticas* Barcelona. Ed. Ariel 1967.
- Dollard MF, LaMontagne AD, Caulfield N, Blewett V, Shaw A. Job stress in the Australian and international health and community services sector: a review of the literature. *Int J Stress Manag*. 2007.
- En Leka, S. y Cox, T. 2009. The European Framework for Psychosocial Risk Management. <http://prima-ef.org/Documents/PRIMA-EF%20eBOOK.pdf>
- European Agency for Safety and Health at Work. Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities; 2007.
- Ferrer, R. Guílera, G., Però, M. (2011) *Propiedades psico métricas del instrumento de valoración de riesgos psico sociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. (FPsico) <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificación.pdf>
- García Ferrando, M. *El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación* Madrid, Alianza Editorial, 1986.
- Grau A, Flichtentrei D, Suñer R, Prats M, Braga F. El síndrome de burnout en profesionales sanitarios hispanoamericanos y españoles. Influencia de factores personales, profesionales y nacionales. *Rev Esp Salud Pública* 2009.
- Gil-Monte PR. *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide; 2005.
- Goldberg, D. (1972). *The Detection of Psychiatric Illness by Questionnaire*. Maudsley Monograph No. 21. Oxford : Oxford University Press.
- Hallsten L. Burnout and wornout: Concepts and data from a national survey. En: Antoniou ASG, Cooper CL, editors. *Research companion to organizational health psychology*. Cheltenham, England: Edward Elgar; 2005.
- Hayman, H. *Diseño y análisis de las encuestas sociales* Buenos Aires, Ed. Amorrortu. 1968.
- Honkonen T, Ahola K, Pertovaara M, Isometä E, Kalimo R, Nykyri E, et al. The association between burnout and physical illness in the general population-results from the Finnish Health 2000 Study. *J Psychosom Res* 2006.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55.

- Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984.
- INSHT. VI Encuesta de Condiciones de Trabajo. Madrid: MTAS; 2008.
- Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Población Laboral Activa. Cuarto Trimestre de 2008.
- Krueger, R.A. El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada Madrid, E. Pirámide, S.a., 1991.
- Marsh, H.W., Muthén, B., Asparaouhov, T., Lüdtke, O., Robitzsch, A., Morin, A., y Trautwein, U. (2009). Exploratory structural equation modeling, interpreting CFA and EFA: Application to student's evaluations of university teaching. *Structural Equation Modeling*, 16 (3), 439–476.
- Mayntz, R., Holm, K., Hubner, P. Introducción a los métodos de la sociología empírica Madrid. Ed. Al. Univ. 1975.
- Melamed S, Shirom A, Toker S, Berliner S, Shapira I. Burnout and risk of cardiovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychol Bull.* 2006.
- MTIN. Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración; 2007.
- Muchielli, R. El cuestionario en la encuesta psico-social Madrid. Ibérico Europea de ediciones. 1974.
- Muchinsky, P.M. Psicosociología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología industrial y organizacional Bilbao, Editorial Desclée de Brouwer, S.A., 1994.
- Muñiz, J. (2005) Utilización de los tests. En J. Muñiz, A.M. Fidalgo, E. garcía-Cueto, R. Martínez y R. Moreno (Eds). *Análisis de los ítems*, (pp. 132-172). Madrid: La Muralla, S.A.
- Nogareda, C. (coord.) 2006. *Psicosociología del trabajo*. Madrid, INSHT.
- NIOSH. Worker Health Chartbook 2004. Cincinnati, OH: NIOSH; 2004.
- Nogareda, C. et al. *Psicosociología del trabajo* Barcelona, INSHT, 1995.
- Ory, D. T., y Mokhtarian, P.L. (2010). The impact of non-normality, sample size and estimation technique on goodness-of-fit measures in structural equation modeling: evidence from ten empirical models of travel behavior. *Quality & Quantity*, 44 (3), 427 - 445.
- Parent-Thirion A, Fernández E, Hurley J, Vermeulen G. Fourth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities; 2007.
- Prieto, G., y Muñiz, J. (2000). Un modelo para la evaluación de los tests utilizados en España. *Papeles del Psicólogo*, 77, 65-72.
- Quick JC, Tetrick LE, editores. *Handbook of Occupational Health Psychology*. Washington, DC: American Psychological Association; 2002.
- Ruiz Olabuenaga, J. L. *Métodos de Investigación Social*. 2 vol. Bilbao. Departamento de Sociología. Universidad de Deusto. 1972.
- Sauter SL, Hurrell Jr JJ, Murphy LR, Levi L. Factores psicosociales y de organización. En: O.I.T. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración; 2001.
- Schaufeli WB, Enzmann D. *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Washington, DC: Taylor & Francis; 1998.
- Schumacker, R.E., y Lomax, R.G. (1996). *A beginner's guide to structural equation modeling*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Selltiz, C. *Métodos de Investigación en las relaciones sociales* Madrid. Ed. Rialp. 1971.

Sills, D. L. Enciclopedia internacional de las ciencias sociales Madrid. Ed. Aguilar 1974.

S.L. Sauter y otros. Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de salud y Seguridad en el Trabajo. OIT

http://www.mtin.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf

Warr, P.B., Cook, J.D. y Wall, T.P. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129- 148.

ANEXO I: Sección Troncal psico 4.0

1. ¿Trabajas los sábados?

- | | | |
|------------------------|-----|---|
| Siempre o casi siempre | () | 1 |
| A menudo | () | 2 |
| A veces | () | 3 |
| Nunca o casi nunca | () | 4 |

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- | | | |
|------------------------|-----|---|
| Siempre o casi siempre | () | 1 |
| A menudo | () | 2 |
| A veces | () | 3 |
| Nunca o casi nunca | () | 4 |

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- | | | |
|------------------------|-----|---|
| Siempre o casi siempre | () | 1 |
| A menudo | () | 2 |
| A veces | () | 3 |
| Nunca o casi nunca | () | 4 |

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

- | | | |
|------------------------|-----|---|
| Siempre o casi siempre | () | 1 |
| A menudo | () | 2 |
| A veces | () | 3 |
| Nunca o casi nunca | () | 4 |

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

- | | | |
|------------------------|-----|---|
| Siempre o casi siempre | () | 1 |
| A menudo | () | 2 |
| A veces | () | 3 |
| Nunca o casi nunca | () | 4 |

6. ¿Tu horario personal te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tus familiares y amigos?

- | | | |
|------------------------|-----|---|
| Siempre o casi siempre | () | 1 |
| A menudo | () | 2 |
| A veces | () | 3 |
| Nunca o casi nunca | () | 4 |

7. ¿Puedes elegir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

- | | | |
|------------------------|-----|---|
| Siempre o casi siempre | () | 1 |
| A menudo | () | 2 |
| A veces | () | 3 |
| Nunca o casi nunca | () | 4 |

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o realizar una parada corta cuando lo necesites?

- | | | |
|------------------------|-----|---|
| Siempre o casi siempre | () | 1 |
| A menudo | () | 2 |
| A veces | () | 3 |
| Nunca o casi nunca | () | 4 |

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

- | | | |
|------------------------|-----|---|
| Siempre o casi siempre | () | 1 |
| A menudo | () | 2 |
| A veces | () | 3 |
| Nunca o casi nunca | () | 4 |

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	Siempre o casi siempre 1	A menudo 2	A veces 3	Nunca o casi nunca 4
Lo que debes hacer	()	()	()	()
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	()	()	()	()
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo	()	()	()	()
Cómo tienes que hacer tu trabajo	()	()	()	()
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	()	()	()	()
La calidad del trabajo que realizas	()	()	()	()
La resolución de situaciones anormales o incidentes del trabajo	()	()	()	()
La distribución de los turnos rotativos	()	()	()	()
No trabajo en turnos rotativos	()	()	()	()

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir 1	Se me consulta 2	Sólo recibo información 3	Ninguna participación 4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	()	()	()	()
Introducción de cambios en la manera de trabajar	()	()	()	()
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	()	()	()	()
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	()	()	()	()
Cambios en la dirección o entre tus superiores	()	()	()	()
Contratación o incorporación de nuevos empleados	()	()	()	()
Elaboración de las normas de trabajo	()	()	()	()

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	No interviene 1	Insuficiente 2	Adecuada 3	Excesiva 4
El método para realizar el trabajo	()	()	()	()
La planificación del trabajo	()	()	()	()
El ritmo de trabajo	()	()	()	()
La calidad del trabajo realizado	()	()	()	()

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	No hay información 1	Insuficiente 2	Es adecuada 3
Las posibilidades de formación	()	()	()
Las posibilidades de promoción	()	()	()
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	()	()	()
La situación de la empresa en el mercado	()	()	()

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	Muy clara	Clara	Poco clara	Nada clara	
	1	2	3	4	
Lo que debes hacer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Cómo debes hacerlo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
La calidad del trabajo que se espera que hagas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
La responsabilidad del puesto de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	
	1	2	3	4	
Se te asignan tareas que no puedes realizar por falta de recursos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo por conflictos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Recibes instrucciones contradictorias entre sí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que entran en tus responsabilidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tus compañeros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tus subordinados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

Buenas	<input type="radio"/>	1
Regulares	<input type="radio"/>	2
Malas	<input type="radio"/>	3
No tengo compañeros	<input type="radio"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	Raras veces	Con frecuencia	Constantemente	No existen
	1	2	3	4
Conflictos interpersonales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Situaciones de violencia física	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Situaciones de violencia psicológica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Situaciones de acoso sexual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	<input type="radio"/>	1
Pide a los mandos de los afectados que busquen una solución	<input type="radio"/>	2
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	<input type="radio"/>	3
No lo sé	<input type="radio"/>	4

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado?:

Siempre o casi siempre	<input type="radio"/>	1
A menudo	<input type="radio"/>	2
A veces	<input type="radio"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="radio"/>	4

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo?

Siempre o casi siempre	<input type="radio"/>	1
A menudo	<input type="radio"/>	2
A veces	<input type="radio"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="radio"/>	4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener al realizar tu trabajo?

Muy alta	<input type="radio"/>	1
Alta	<input type="radio"/>	2
Media	<input type="radio"/>	3
Baja	<input type="radio"/>	4
Muy baja	<input type="radio"/>	5

23. El tiempo del que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

Siempre o casi siempre	<input type="radio"/>	1
A menudo	<input type="radio"/>	2
A veces	<input type="radio"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="radio"/>	4

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impide trabajar con rapidez?:

Siempre o casi siempre	<input type="radio"/>	1
A menudo	<input type="radio"/>	2
A veces	<input type="radio"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="radio"/>	4

25. ¿Con qué frecuencia deberes acelerar el ritmo de trabajo?:

Siempre o casi siempre	<input type="radio"/>	1
A menudo	<input type="radio"/>	2
A veces	<input type="radio"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="radio"/>	4

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

Excesiva	<input type="radio"/>	1
Elevada	<input type="radio"/>	2
Adecuada	<input type="radio"/>	3
Escasa	<input type="radio"/>	4
Muy escasa	<input type="radio"/>	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?:

Siempre o casi siempre	<input type="radio"/>	1
A menudo	<input type="radio"/>	2
A veces	<input type="radio"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="radio"/>	4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?:

Siempre o casi siempre	<input type="radio"/>	1
A menudo	<input type="radio"/>	2
A veces	<input type="radio"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="radio"/>	4

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir ayuda o consejo a alguien?:

Siempre o casi siempre	<input type="radio"/>	1
A menudo	<input type="radio"/>	2
A veces	<input type="radio"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="radio"/>	4

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estas haciendo para realizar otra no prevista:

Siempre o casi siempre	<input type="radio"/>	1
A menudo	<input type="radio"/>	2
A veces	<input type="radio"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="radio"/>	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿altera seriamente la ejecución de tu trabajo?:

Siempre o casi siempre	<input type="radio"/>	1
A menudo	<input type="radio"/>	2
A veces	<input type="radio"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="radio"/>	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?:

Siempre o casi siempre	<input type="radio"/>	1
A menudo	<input type="radio"/>	2
A veces	<input type="radio"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="radio"/>	4

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tomar iniciativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tener buena memoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ser creativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo
	1	2	3	4	
Tus superiores jerárquicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tus subordinados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personas que no estén empleadas en la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?:

Siempre o casi siempre	<input type="radio"/>	1
A menudo	<input type="radio"/>	2
A veces	<input type="radio"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="radio"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos?:

Siempre o casi siempre	<input type="radio"/>	1
A menudo	<input type="radio"/>	2
A veces	<input type="radio"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="radio"/>	4

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

No	<input type="radio"/>	1
A veces	<input type="radio"/>	2
Bastante	<input type="radio"/>	3
Mucho	<input type="radio"/>	4

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

Mucho	<input type="radio"/>	1
Bastante	<input type="radio"/>	2
Poco	<input type="radio"/>	3
Nada	<input type="radio"/>	4

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?:

No es muy importante	<input type="radio"/>	1
Es importante	<input type="radio"/>	2
Es muy importante	<input type="radio"/>	3
No lo sé	<input type="radio"/>	4

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y agradecido por...?:

Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo
1	2	3	4	
Tus superiores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El público, clientes, pasajeros, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional?:

Adecuadamente	<input type="radio"/>	1
Regular	<input type="radio"/>	2
Insuficientemente	<input type="radio"/>	3
No existe posibilidad de desarrollo profesional	<input type="radio"/>	4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o facilita en tu empresa?:

Muy adecuada	<input type="radio"/>	1
Suficiente	<input type="radio"/>	2
Insuficiente en algunos casos	<input type="radio"/>	3
Totalmente insuficiente	<input type="radio"/>	4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

Muy adecuada	<input type="radio"/>	1
Suficiente	<input type="radio"/>	2
Insuficiente en algunos casos	<input type="radio"/>	3
Totalmente insuficiente	<input type="radio"/>	4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?:

Muy satisfecho	<input type="radio"/>	1
Satisfecho	<input type="radio"/>	2
Insatisfecho	<input type="radio"/>	3
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	4